OSPC v2.50 collegabile a Avaya Communication Manager

Benutzerhandbuch

User's guide

Manual de usuario

Manuel utilisateur

Manuale d'uso

Gebruikersdocumentatie

OSPC

Grazie alla vasta gamma di funzioni offerte, il posto operatore OSPC rappresenta la soluzione ottimale per lo smistamento delle telefonate tra più utenti, sia in grandi aziende, sia in ambienti di lavoro più piccoli.

Il posto operatore OSPC si contraddistingue per la semplicità della sua interfaccia utente, che può essere configurata in base alle vostre specifiche esigenze. Si possono modificare, ad esempio, la posizione e le dimensioni delle finestre di dialogo e definire singolarmente le finestre utilizzate più di frequente. Le operazioni possono essere effettuate indifferentemente tramite la tastiera del PC o con il mouse, a seconda delle vostre preferenze. Nell'esecuzione delle diverse funzioni, potete passare in qualunque momento dal mouse alla tastiera, e viceversa.

Premessa

Le presenti istruzioni per l'uso descrivono OSPC, un centralino su base PC che funziona con l'impianto di telecomunicazione Avaya Communication Manager.

Info sul manuale

Il manuale vi guida passo dopo passo nell'utilizzo dell'applicazione OSPC. Avendo letto alcune pagine vi accorgerete che ogni capitolo è strutturato in maniera uguale. Dapprima viene data un'introduzione all'argomento. In seguito spesso vengono descritti eventuali requisiti o conoscenze. Poi vengono fornite le istruzioni. Figure o esempi completano l'argomento.

Il manuale è disponibile come Guida o in formato .pdf stampabile.

Qual è l'attuale versione di queste istruzioni per l'uso?

La seguente tabella contiene informazioni sull'attuale versione delle istruzioni per l'uso.

Redatto:	Aprile 2008
Base:	Applicazione OSPC con la versione 2.50.xxx
Autore:	GCS/CCD-HW5 - Behnke
Formati disponibili:	Guida sensibile al contesto (file chm) e file stampabile (file pdf)

Dove si trovano informazioni supplementari?

Queste istruzioni per l'uso descrivono, da un lato, le conoscenze e i requisiti richiesti all'utente e, dall'altro, mostrano le istruzioni necessarie al comando del modulo OSPC.
Le informazioni relativa all'installazione e alla messa in funzione sono contenute nel manuale di servizio:
Manuale di servizio e installazione OSPC per Avaya Communication Manager

Creazione di una copia per la stampa

Con OSPC viene fornito, accanto alla guida, anche un file in formato pdf con lo stesso contenuto, che presenta un layout ottimizzato per la stampa.

Hardware

Il centralino consta dei seguenti componenti:

- Personal Computer
- Applicazione OSPC
- **Modalità Road Warrior:** Altoparlante e microfono/cuffia per PC da collegare al PC OSPC *o* **modalità Telecommuter:** qualunque telefono del vostro sistema di telecomunicazione
- Impianto telefonico Avaya Communication Manager
- Banca dati

Le funzioni dei singoli componenti saranno spiegate in seguito.

Personal computer

Sistema operativo: Windows XP, Windows 2003 Server oder Windows 2003 Server R2.

L'applicazione OSPC

Il programma applicativo OSPC rappresenta l'interfaccia del vostro posto operatore. Per le operazioni di smistamento delle telefonate potete utilizzare un normale PC.
Se disponete dei diritti necessari, l'applicazione OSPC vi consente inoltre di:

- Modificare le impostazioni
- Inserire ed elaborare gli utenti
- Inserire ed elaborare i profili di lavoro
- Inserire ed elaborare un elenco telefonico integrato
- Valutare dati statistici

I concetti "utente" e "profilo di lavoro" verranno spiegati dettagliatamente più avanti in queste istruzioni.
Tutti i dati dell'OSPC vengono memorizzati in una banca dati.

Impianto telefonico

OSPC supporta Avaya Communication Manager a partire dalla versione 3.1.

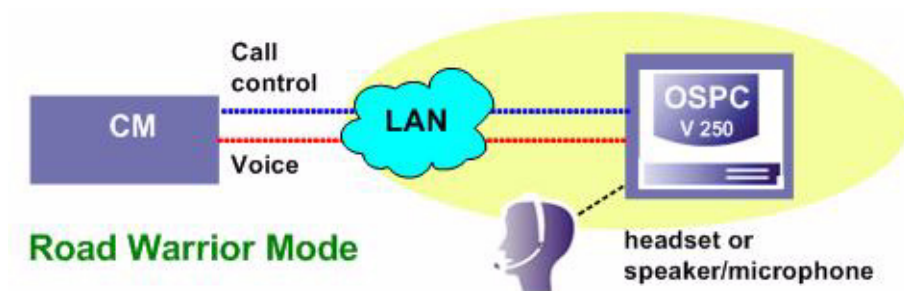
Banca dati

Per le sue molteplici impostazioni e la gestione dei dati, l'applicazione OSPC si serve di una banca dati.
La banca dati salva i dati relativi agli utenti, ai profili di lavoro e alla rubrica telefonica integrata.
Se il personal computer è collegato in rete, questa banca dati può su trovarsi su un altro computer all'interno della rete. In questo modo è possibile garantire una gestione dati comune per tutti gli utenti OSPC.
Se l'applicazione OSPC è installata su diversi PC, come utente è possibile effettuare il login al centralino da una postazione qualunque. In questo modo si ha accesso all'interfaccia utente abituale.
Con l'abilitazione all'applicazione OSPC (login) vengono caricati i dati corrispondenti.
Per la banca dati non è necessario essere in possesso di una licenza a parte.

Modalità Road Warrior

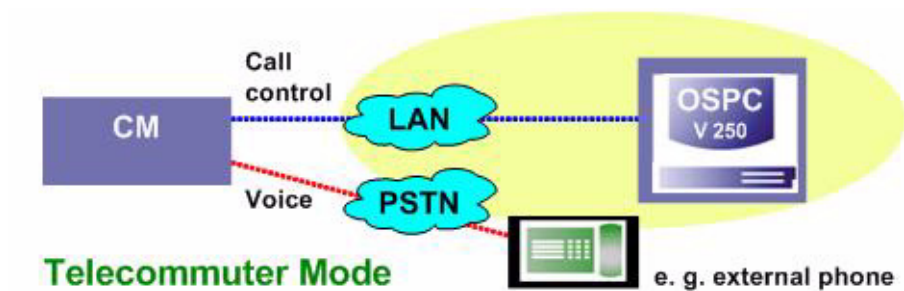
Nella configurazione "Road Warrior" vi è un solo collegamento IP fra PC e ACM. Sul PC devono essere installati un software di controllo e un software audio.

Nel nostro caso, il software di controllo è rappresentato dall'applicazione OSPC, incaricata di tutte le operaizoni di segnalazione e controllo delle chiamate.
La comunicazione vocale VoIP avviene tramite Avaya iClarity IP Audio (un'applicazione audio compatibile con H.323-V2). Avaya iClarity IP Audio viene eseguita sullo sfondo. Il programma viene avviato in automatico non appena si richiama l'applicazione Avaya OSPC.

Per la comunicazione è necessario essere provvisti di un set cuffie e microfono da collegare al PC. E' possibile utilizzare anche altoparlanti per PC e microfono insieme. La migliore soluzione è tuttavia rappresentata da un USB-Phone, che esegue di trasformare autonomamente i dati acustici da digitali ad analogici e viceversa. In questo modo il lavoro del PC è alleggerito.

Modalità Telecommuter

Con la configurazione "Telecommuter" (Dual Connection) il PC su cui gira l'applicazione OSPC e un apparecchio telefonico vengono collegati separatamente ad ACM.

Il PC è collegato ad ACM tramite rete IP (LAN). La segnalazione e il controllo di tutte le chiamate avvengono attraverso questo collegamento.

La comunicazione locale avviene da un telefono qualunque, collegato in qualche posto al vostro impianto di telecomunicazione (ISDN, analogico, VoIP). Le chiamate possono essere effettuate con la qualità e il comfort di sempre.

Brevi istruzioni

Nozioni di base
Se è la prima volta che lavorate con l'applicazione OSPC, leggete innanzitutto il capitolo seguente nel quale troverete le nozioni di base sull'applicazione OSPC. Vi verrà spiegato che cos'è OSPC e com'è strutturata l'applicazione.
Troverete brevi istruzioni per un accesso rapido all'inizio del capitolo.

Per un accesso rapido
Queste brevi istruzioni si rivolgono agli utenti che lavorano per la prima volta con l'applicazione OSPC e che non desiderano utilizzare tutte le funzioni del programma applicativo.
Questa sezione spiega come usare OSPC nelle operazioni basilari di smistamento delle chiamate.
La sezione descrive come avviare l'applicazione OSPC, iniziare le varie attività del posto operatore, smistare le chiamate e concludere le operazioni.
Per ogni tipo di operazione viene descritta una procedura. Tuttavia, per alcune operazioni, l'applicazione offre più possibilità di esecuzione. I diversi metodi sono descritti nei rispettivi capitoli.
Tutte le procedure descritte nelle brevi istruzioni presumono che l'utente lavori con la tastiera.

Installazione

Per l'installazione di OSPC consultare l'amministratore del sistema.

Configurazione

Per poter utilizzare la guida breve così come descritto, l'amministratore competente deve aver eseguito le seguenti misure:

- L'utente è configurato con apposita password.
- È stato configurato un profilo di lavoro.
- La rubrica telefonica integrata è configurata con gli utenti relativi.
- È stata salvata la posizione con la finestra di dialogo Centralino e la rubrica integrata.
- Dovrebbe essere configurata una combinazione di tasti (ad es. **CTRL+ALT+O**), per consentire il rapido avvio di OSPC.
- L'indicazione di occupato è appositamente configurata.

Nota:

- Per utilizzare diverse funzioni comfort di OSPC, come ad es. la conversazione a catena, tali funzioni devono essere configurate sul tastierino o con tasti di scelta rapida. È consigliabile di assegnare a ciascun utente un *Profilo di lavoro* *[→pag. 91]* all'interno del quale questi tasti sono preconfigurati.

Avvio di OSPC

Per avviare l'applicazione **OSPC**, sono disponibili diverse possibilità.

- **Attraverso una combinazione di tasti (se configurata):**
  Premere la combinazione di tasti configurata, ad es. **CTRL** e **ALT** e **O**.

- **Facendo clic con il mouse su un’icona della barra delle applicazioni di Windows:**
  Selezionare **Start > Programmi > Avaya >** **OSPC**.
- **Facendo clic con il mouse su un’icona del desktop (se configurata):**
  Fare doppio clic sull’icona OSPC sul desktop.

Viene visualizzata la finestra di dialogo di login.
È necessario innanzitutto connettere l’applicazione OSPC *al proprio impianto di telecomunicazione* *[→pag. 14]*, per iniziare la propria attività di centralino.

Login all’impianto di telecomunicazione

Per utilizzare il centralino, occorre inizialmente connetterlo e comunicarne le generalità al proprio impianto di telecomunicazione.
Ciò avviene con la finestra di dialogo di login, che viene visualizzata automaticamente alla prima connessione all’avvio dell’applicazione OSPC.

1. In fase di login, viene richiesto il numero di telefono dell’interno dell’OSPC e la password relativa. È possibile richiedere entrambi al proprio amministratore di sistema.
2. Se non si desidera visualizzare la finestra di login ad ogni avvio, è possibile selezionare la casellina di controllo "Quando possibile, login automatico all’avvio dell’applicazione".
3. In caso di dubbio, occorre concordare immediatamente le restanti impostazioni con l’amministratore del sistema.
4. Dopo la connessione viene visualizzata la finestra di connessione. Contestualmente vengono verificato il funzionamento di tutti i componenti più importanti di OSPC. Se non tutti i componenti funzionano correttamente, i relativi pulsanti sono visualizzati in rosso. Viene visualizzata automaticamente la relativa *finestra di configurazione* *[→pag. 15]* con note relative agli errori verificatisi.

La riuscita del login dell’applicazione OSPC all’impianto di telecomunicazione è indicato dai pulsanti "Login" e "Chiamata d’emergenza", che sono ora a sfondo colorato.

Note:

- La lingua della finestra di dialogo è la stessa impostata in occasione dell’ultima chiusura di OSPC. Se questa lingua non è disponibile nella finestra di login (ad es. ungherese), la lingua selezionata per la visualizzazione dei messaggi successivi è l’inglese.
- La guida sensibile al contesto fornisce suggerimenti relativi alle impostazioni.
- Se il login viene interrotto, la finestra di login viene nuovamente visualizzata alla successiva connessione di OSPC.

Modifica delle impostazioni di login

Se si desidera modificare una volta le impostazioni di login, è possibile farlo attraverso le impostazioni di configurazione del Communication Manager.

1. Se OSPC è avviato, occorre prima uscire dall’applicazione.
2. Avviare la finestra di connessione con il pulsante "Login". Viene visualizzata la finestra di dialogo "Connetti utente".
3. Digitare un nome con autorizzazioni di revisione e la password relativa.
4. Dopo la conferma, viene visualizzato il pulsante "SystemKonfig."
5. Aprire la configurazione e selezionare la scheda di registro "Communication Manager".
6. Terminare il collegamento al Communication Manager con "Logout".
7. Selezionare il pulsante "Impostazioni di login" o avviare l’"Assistente login".

8. Eseguire le modifiche.
9. Fare clic su "Login". Il collegamento al Communication Manager viene avviato con le nuove impostazioni.

Indicazioni di stato dei componenti OSPC

Ad ogni avvio di OSPC viene verificato il corretto funzionamento dei suoi principali componenti. Se un componente non è correttamente configurato o installato, nella finestra di avvio OSPC in basso viene visualizzato un pulsante relativo al componente. Facendo clic sul pulsante è possibile richiamare la finestra di configurazione corrispondente.

I pulsanti relativi ai componenti scompaiono quando le impostazioni vengono corrette.

La verifica di ulteriori componenti viene interrotta se si verifica già un errore con le licenze o il collegamento alla banca dati. Tali errori debbono essere corretti prima di effettuare ulteriori verifiche.

Nota:
Tutte le finestre di configurazione sono riassunte nello strumento *Configurazione sistema* *[→pag. 19]*. Questo strumento è raggiungibile da Revisore uscendo dalla finestra di connessione e selezionando il pulsante che riporta lo stesso nome.

Messaggi di errore dei componenti OSPC	
Pulsante	**Significato**
LIC	Impostazioni relative alle licenze.
DB	Impostazioni relative al collegamento alla banca dati.
ITB	Impostazioni della rubrica.
SVA	Impostazioni relative al Manager SVA.
CAL	Impostazioni del calendario.
ABS	Impostazioni relative al messaggio di assenza
TEL	Impostazioni relative al Communication Manager.

Licenze

Denominazione campo/pulsante	**Significato**
URL server di licenza	Indirizzo completo al quale poter raggiungere il server di licenza in rete. *Impostazione di default:* L'indirizzo di default presuppone che il server di licenza sia stato installato sul PC in oggetto con impostazioni standard.
Richiedi licenza	Verifica se è possibile realizzare un collegamento al server tramite URL e se si dispone di una licenza valida.

Banca dati

Denominazione campo/pulsante	Significato
Nome Server	Nome del server della banca dati *Impostazione di default:* localhost
Parametro di collegamento	Riproduce l'impostazione di sistema per la sorgente dati ODBC "OSPC" *Impostazione di default:* TCPIP (serverport=21638)
Login	
Nome utente	Nome con il quale si è registrati presso il server della banca dati.
Password	Password relativa.
Area stato	Messaggi relativi allo stato attuale.
Instaurazione del collegamento	Verifica se con le impostazioni è possibile instaurare un collegamento al server dalla banca dati.

Rubrica telefonica

Denominazione campo/pulsante	Significato
Nome Server	Nome del server della rubrica telefonica
Porta	Porta di ascolto del server della rubrica telefonica
Instaurazione del collegamento	Verifica se con le impostazioni è possibile instaurare un collegamento al server.

Manager SVA

Denominazione campo/pulsante	Significato
Nome Server	Nome del Manager SVA
Porta	Porta di ascolto del Manager SVA

Denominazione campo/pulsante	Significato
Instaurazione del collegamento	Verifica se con le impostazioni è possibile instaurare un collegamento al Manager SVA.

Calendario

Denominazione campo/pulsante	Significato
Nome	Nome dell'utente di cui si deve aprire il calendario.
Nome	Cognome dell'utente di cui si deve aprire il calendario.
Stato del calendario	Verifica se Outlook invia un'informazione relativa al calendario dell'utente registrato.
Apri calendario	Apre il calendario dell'utente registrato.

Assenza

Denominazione campo/pulsante	Significato
Genera messaggio di prova	Verfica il collegamento al server della rubrica telefonica. Viene richiesto un messaggio di prova.

Communication Manager

Denominazione campo/pulsante	Significato
Logout	Interrompe il collegamento di OSPC all'impianto di telecomunicazione.
Impostazioni di login	Apre una finestra di dialogo con diverse schede di registro, nelle quali sono stati configurati i parametri di collegamento fra l'impianto di telecomunicazione e l'applicazione OSPC. Ad es. con questi parametri è possibile impostare se si lavora in modalità Road Warrior o Telecommuter.
Assistente di login	Configurazione assistita del collegamento di OSPC all'impianto di telecomunicazione.
Login	Instaura il collegamento di OSPC all'impianto di telecomunicazione.

Login utente / Abilitazione

È possibile effettuare il login come utente OSPC attraverso la finestra di connessione. A tal fine l'applicazione OSPC deve essere connessa al vostro impianto di telecomunicazione.

Ulteriori requisiti per il login vengono riportati qui di seguito:

- Le componenti server di licenza e banca dati sono correttamente collegate (non vengono visualizzati pulsanti rossi).
- Deve essere autorizzato un profilo di lavoro.
- Il centralino deve essere disconnesso.

Occorre procedere come segue:

1. Premere **Spazio (Space)** o il pulsante

.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo **Connetti utente**.
2. Inserire un nome utente. Se si è stati l'ultimo utente ad aver effettuato la connessione, il proprio nome viene visualizzato automaticamente. Premere il tasto **ENTER**.
3. Inserire la password di sei cifre. Premere il tasto **ENTER**.
4. Viene proposto un *Profilo di lavoro* *[→ pag. 19]* . Utilizzare l'impostazione di default. Premere il tasto **ENTER**. Vengono verificati il nome utente e la password. Viene visualizzata la finestra di dialogo principale con la piattaforma originariamente configurata.

Note:

- Dopo la prima connessione come utente standard con la password standard, per motivi di sicurezza è consigliabile configurare *nuovi utenti* *[→ pag. 18]* provvisti di apposite autorizzazioni.
- Dopo aver inserito il nome e la password di un revisore, attraverso il pulsante "Configurazione Sistema" è possibile configurare tutti i *componenti OSPC* *[→ pag. 19]*.

Richiesta della versione

Nella finestra iniziale potete richiedere le informazioni seguenti:

- Numero di versione di OSPC
- Copyright

La figura seguente mostra il pulsante Info.

Per richiedere le informazioni dovete:

1. Fate clic sul pulsante **Info**. Compare la finestra **Informazioni su OSPC**. con numero di versione e copyright.
2. Fate clic su **OK** per chiudere la finestra di dialogo.

Lingua

La lingua che appare nella finestra di dialogo si basa sulla lingua scelta per il sistema operativo. Ad ogni utente è assegnata una lingua. I messaggi dell'applicazione OSPC si conformano all'impostazione prescelta solo dopo l'avvenuta attivazione.

Utente

Un utente è qualunque persona che usa l'applicazione OSPC.
Ad ogni utente è assegnato almeno un profilo di lavoro. Per identificare un utente, viene utilizzato un nome univoco. Gli utenti devono accedere al sistema con questo nome e questa password.

Per ciascun utente vengono definite e salvate le impostazioni seguenti:

- Lingua specifica dell'utente sull'interfaccia OSPC.
- Posizioni personalizzate delle finestre.
- Diritti vari, stabiliti in base al tipo di utente:
    - Revisore
    - Supervisore
    - Centralino
    - Aiuto
- Opzioni utente che regolamentano la gestione.

Configurazione sistema

Tutte le finestre di configurazione sono riassunte nello strumento "Configurazione sistema". Questa finestra di dialogo è accessibile solo ai revisori. Può essere richiamata dalla finestra di connessione attraverso il pulsante con lo stesso nome.

Ogni componente viene visualizzato con una scheda di registro.

In caso di configurazioni errate, vengono visualizzate delle marcature rosse accanto al titolo della scheda di registro.

Le singole schede di registro corrispondono alle *finestre di dialogo durante la connessione* *[→ pag. 15]* all'impianto di telecomunicazione

Profilo di lavoro

Il profilo di lavoro è uno strumento per la gestione dei dati indipendenti dall'utente. Un profilo di lavoro può essere assegnato a diversi utenti. Una modifica dei dati si ripercuote pertanto su tutti gli utenti a cui è stato assegnato.
Quando si effettua il login come utente e si seleziona un profilo di lavoro, i propri dati utente e il profilo di lavoro vengono caricati nell'applicazione OSPC.
Un utente può scegliere fra diversi profili di lavoro. Nell'effettuare la connessione l'utente deve poi selezionare il profilo di lavoro selezionato.

Telefonare con il centralino disabilitato

Con l'applicazione OSPC disabilitata è possibile accettare una *chiamata dalla postazione* ed effettuare una conversazione. Una chiamata dalla postazione è una chiamata con il numero telefonico secondario del Vostro centralino.
È possibile effettuare una chiamata d'emergenza ad un numero telefonico predefinito anche da un centralino PC disabilitato.

In alternativa, con OSPC disabilitato non è possibile telefonare in modalità Road Warrior con un USB-Phone o un set cuffia e microfono collegato.

Se si lavora in modalità Telecommuter, la disabilitazione (= logout Ausloggen) dal PC non influisce sul funzionamento del telefono. È possibile continuare a telefonare normalmente.

Rispondere ad una chiamata al posto operatore

La figura seguente mostra il pulsante **Chiamata posto operatore**. Il pulsante visualizza direttamente lo stato del posto operatore. Il pulsante si trova nella finestra iniziale.

	Pulsante in stato di libero
	Il telefono squilla.
	Il ricevitore è sganciato, siete in conversazione

Per rispondere ad una chiamata al posto operatore dovete procedere nel modo seguente:

1. Il centralino riceve una chiamata. Il pulsante **Chiamata posto operatore** diventa giallo.
2. Sollevate il ricevitore. Siete collegati con l’interlocutore. L’icona del pulsante **Chiamata posto operatore** si modifica.
3. Per terminare la conversazione potete agganciare il ricevitore o fare clic sul pulsante **Chiamata posto operatore** o **Fine**.

Requisti per l’inoltro di una chiamata di emergenza

Per inoltrare una chiamata di emergenza è necessario che sia stato impostato un numero di emergenza. Il numero di emergenza viene inserito dal tecnico responsabile dell’apparecchio.

Inoltro di una chiamata di emergenza

La figura seguente mostra il pulsante Chiamata di emergenza. Il pulsante si trova nella finestra iniziale.

Potete inoltrare una chiamata di emergenza procedendo nel modo seguente.

1. Fate clic sul pulsante **Chiamata di emergenza**.
2. Viene richiesto se volete inoltrare la chiamata di emergenza usando il rispettivo numero. Fate clic su **Sì** per inoltrare la chiamata al numero di emergenza.
3. Il numero di emergenza viene composto automaticamente.
4. Quando siete collegati, cambiano l’icona e la dicitura del pulsante Posto operatore.
5. Per terminare la conversazione potete agganciare il ricevitore o fare clic sul pulsante **Fine**.

Connessione alla distribuzione chiamate

Dopo il login il centralino si trova in stato di "Pausa".

Lo stato attuale della postazione viene visualizzato attraverso *l’icona corrispondente* *[→pag. 34]* a sinistra nella barra degli strumenti.

Dopo aver fatto clic sull'icona, il centralino viene accettato automaticamente nella distribuzione chiamate in base alle impostazioni dell'impianto di telecomunicazione.

Commutazione interno -> esterno

l'interlocutore desidera parlare con un utente esterno.
Nella parte sinistra della finestra di dialogo Centralino viene visualizzato il biglietto da visita relativo all'interrogazione e nella parte destra quello per l'assegnazione.

1. Ricevete una telefonata. Il biglietto da visita di interrogazione visualizza la chiamata.
2. Premere il tasto **INVIO**. La chiamata viene accettata.
3. Ora potete parlare con il chiamante. l'interlocutore desidera parlare con un utente esterno e vi comunica il rispettivo numero telefonico.
4. Inserite il numero telefonico. Nel biglietto da visita di interrogazione viene visualizzato il numero selezionato.
5. Premere il tasto **INVIO**, per inoltrare il collegamento tra i due utenti.

Commutazione esterno ->interno

Ricevete una telefonata dall'interlocutore, che desidera parlare con gli utenti del vostro impianto telefonico.

1. Ricevete una telefonata.
   l'interlocutore desidera parlare con un utente del vostro impianto telefonico. Il biglietto da visita di interrogazione visualizza la chiamata.
2. Premere il tasto **INVIO**.
   La chiamata viene accettata. l'applicazione passa automaticamente al biglietto da visita di assegnazione.
3. Ora potete parlare con il chiamante.
   l'interlocutore desidera parlare con un utente del vostro impianto telefonico e ve ne comunica il nome.
4. Inserite il nome richiesto.
   Se i dati inseriti sono corretti, il nome completo viene visualizzato nel biglietto da visita. Contemporaneamente compare la finestra di dialogo dell'elenco telefonico integrato. Il nome corrispondente appare evidenziato. A questo punto potete vedere se la derivazione desiderata è libera (oppure occupata (oppure).
5. l'utente chiamato risponde.
   Annunciate la telefonata.
6. Premere il tasto **INVIO**. I due partecipanti vengono ora collegati tra loro.

Disconnessione / Disattivazione

Quando volete terminare la vostra attività di smistamento e un altro utente desidera collegarsi, potete **disattivarvi** procedendo nel modo seguente:

1. Selezionate **Disattivazione** nel menu **OSPC**.
2. Potete rispondere con **Sì** alla domanda se memorizzare le posizioni attuali della finestra. Alla successiva attivazione in tal caso verrà presentata l'interfaccia usuale.
3. OSPC passa alla finestra iniziale ed è pronto per una nuova attivazione.

Termina

Per chiudere l'applicazione OSPC dovete procedere nel modo seguente.

1. Premete contemporaneamente i tasti **ALT** e **F4**.
2. Viene visualizzata una richiesta di conferma. Appare questo messaggio: Uscire da OSPC?
3. Premete il tasto freccia. L'evidenziazione viene commutata in Sì.
4. Premete il tasto **INVIO**. L'applicazione OSPC si chiude.
5. Nel caso si tratti dell'ultimo smistamento, viene visualizzata un'avvertenza che comunica che le chiamate successive verranno deviate al servizio notte.

Finestra di dialogo principale

Dopo aver effettuato il login al centralino, viene visualizzata la finestra di fialogo principale Avaya OSPC. Ulteriori finestre di dialogo vengono visualizzate a seconda delle impostazioni personali e del proprio profilo di lavoro.

Barra del titolo

Nella barra del titolo sono riportati l'icona e il nome dell'applicazione.
Potete ridurre l'applicazione a icona, visualizzarla a pieno schermo o chiuderla facendo clic sulla casella nell'angolo destro della barra del titolo.
Quando sono aperte più finestre di dialogo, la barra del titolo della finestra attiva viene rappresentata con un colore diverso dalle altre barre del titolo.

Barra dei menu

La barra dei menu indica i menu disponibili.

Barra delle icone

Oltre ai diversi stati in cui può trovarsi il centralino, possono verificarsi condizioni secondarie, che vengono segnalate. Questi stati sono rappresentati da simboli grafici nella barra delle icone.

Barra di stato

La barra di stato mostra, da sinistra a destra, le seguenti informazioni:

- Riferimento al comando attuale
- Nome utente
- Profilo di lavoro
- Data
- Ora
  Nota: Il formato dell'ora visualizzata dipende dalla lingua impostata nel pannello di controllo del computer (Start > Impostazioni > Pannello di controllo > Impostazioni paese).

Menu e comandi

Le tabelle seguenti indicano dove trovare nei vari menu i vari comandi e spiegano brevemente le azioni svolte da ogni comando. Le descrizioni dettagliate sono riportate nei rispettivi capitoli.

Comandi del menu OSPC

La tabella seguente riporta i comandi e le funzioni del menu **OSPC**.

Comando	Funzione
Logout	Se si desidera terminare la propria attività di centralino e un altro utente vuole utilizzare l'applicazione **OSPC**, è sufficiente disconnettersi.
Termina	Termina l'applicazione OSPC

Comandi del menu Visualizza

Comando	Funzione
Lista chiamate (solo con Manager SVA attivo)	Mostra o nasconde la lista chiamate.
Rip. selezione avanzata (solo con Manager SVA attivo)	Mostra o nasconde la ripetizione selezione avanzata.
VIP View	Mostra o nasconde la VIP-View.
Indicazione di occup-ato	Mostra o nasconde l'indicazione di occupato.
Fuso orario	Mostra o nasconde un fuso orario selezionato.
Statistiche	Mostra la configurazione delle statistiche.
Rubrica telefonica	Mostra o nasconde la rubrica telefonica.
Lista ITB	Mostra o nasconde la rubrica telefonica integrata.
Proprietà utente	Mostra o nasconde le proprietà utente.
Tasti di scelta rapida	Mostra o nasconde i tasti di scelta rapida.
Tastierino	Mostra o nasconde il tastierino.

Comandi del menu Visualizza con indicazione di occupato di rete

La seguente tabella mostra i comandi e le funzioni aggiuntivi del menu Visualizza, quando si possono utilizzare l'indicazione di occupato di rete (solo con Manager SVA attivo).

Comando	Comando Livello 2	Funzione
Indicazione di occup-ato	OS	Mostra o nasconde l'indicazione di occupato .
	Di rete	Mostra o nasconde l'indicazione di occupato di rete

Comandi del menu Modifica

La seguente tabella mostra i comandi e le funzioni del menu **Modifica**.

Comando	**Comando Livello 2**	**Funzione**
OSPC	Diciture	È possibile modificare le diciture dei pulsanti.
	Numero per chiamate d’emergenza	È possibile inserire o modificare il numero per le chiamate d’emergenza.
Modifica password	-	È possibile modificare la propria password. L’utente assistente non può modificare la propria password.
Rubrica telefonica	Configura	È possibile configurare la rubrica telefonica in modo personalizzato.
	Esporta	Esporta i dati della rubrica telefonica.
	Importa	Importa i dati della rubrica telefonica.
	Campi	È possibile configurare i campi della rubrica telefonica.
	Cancella record di dati	È possibile cancellare i record di dati della rubrica telefonica.
	Destinatari - Esportazione	È possibile esportare i destinatari della rubrica telefonica.
	Destinatari - Importazione	È possibile importare i destinatari della rubrica telefonica.
Profili di lavoro	Modifica	Mostra i profili di lavoro. È possibile modificare i profili di lavoro.
	Esporta	Esporta i profili di lavoro sotto forma di file.
	Importa	Importa i profili di lavoro da un file.
Utente	Modifica	Mostra gli utenti. È possibile modificare gli utenti.
	Esporta	Esporta gli utenti sotto forma di file.
	Importa	Importa gli utenti da un file.
Statistiche	Cancella	Cancella dati statistici definiti.
	Esporta	Esporta dati statistici definiti.
Audio	Opzioni	Impostazioni relative alle apparecchiature audio utilizzate

Comando	Comando Livello 2	Funzione
	Monitor	Informazioni sulla chiamata in corso: volumi e caratteristiche qualitative
	Assistente di configurazione	Configurazione guidata di tutti i parametri audio
	Volume	Impostazione del volume della suoneria, dell'altoparlante e della sensibilità del microfono della cuffia (telefono USB)

Comandi del menu Guida

La seguente tabella mostra i comandi e le funzioni del menu Guida.

Comando	Funzione
Indice della guida	Mostra l'indice della guida online.
Informazioni	Mostra informazioni relative all'applicazione OSPC.

Icone e funzioni della barra delle icone

La barra delle icone appare nella parte inferiore della finestra di dialogo principale. Le icone rappresentano diverse condizioni secondarie del posto operatore. Tutte le icone sono rappresentate come pulsanti. Per eseguire una funzione, quindi, si può anche fare clic sul pulsante corrispondente. Le icone modificate corrispondenti (ad esempio barrate) indicano lo stato della funzione.

Icone e significato

La seguente illustrazione mostra il dettaglio della barra degli strumenti dalla finestra di dialogo principale. I significati dettagliati delle singole icone sono contenuti nei capitoli corrispondenti.

Icona	Indicazione della funzione	Significato	Funzione
		Nessuna voce nella lista chiamate.	Nessuna funzione
		La lista chiamate contiene dati letti.	Apre la lista chiamate

Icona	Indicazione della funzione	Significato	Funzione
		Nuova voce nella lista chiamate.	Apre la lista chiamate
		Contatti	Cambia i contatti di Outlook. La funzione può essere utilizzata solo durante una conversazione o una chiamata.
		Calendario	Mostra il calendario di Outlook o Lotus. La funzione può essere utilizzata solo durante una conversazione o una chiamata. Premendo il taso, viene visualizzato il calendario del chiamante o dell'interlocutore
		Statistiche	Viene visualizzato se l'opzione Statistiche è stata attivata nel profilo utente.
	Stato della postazione	Il centralino è disconnesso (servizio notturno attivo) e non raggiungibile.	Passa allo stato di "Pausa".
	Stato della postazione	Il centralino è disconnesso (servizio notturno attivo), ma raggiungibile.	Passa allo stato di "Pausa".
OS PC	Stato della postazione	Il centralino è connesso, ma non raggiungibile.	Passa allo stato di "Pausa".
OS PC	Stato della postazione	Il centralino è connesso.	Passa allo stato di "Pausa".
P	Stato della postazione	Il centralino si trova in pausa grazie alla funzione Pausa (PK).	Termina lo stato di "Pausa".
2 0:15	Lista d'attesa	Mostra il numero delle chiamate in lista d'attesa (in questo caso 2). Maggiore è il numero delle chiamate originate, più lunga sarà la barra rossa. La lunghezza massima viene raggiunta con 20 chiamate. Nella seconda riga viene visualizzato il tempo di attesa della chiamata che è in lista da più tempo.	Solo a titolo informativo.

Icona	Indicazione della funzi-one	Significato	Funzione
I seguenti pulsanti sono disponibili solo in modalità Road Warrior:			
	Ascolto amplificato	Ascolto amplificato attivo.	Disattivazione dell’ascolto amplificato.
	Ascolto amplificato	Ascolto amplificato disattivato.	Attivazione dell’ascolto amplificato.
	Vivavoce	Vivavoce attivo.	Disattivazione del vivavoce.
	Vivavoce	Vivavoce disattivato.	Attivazione del vivavoce.
		Audio - Opzioni	Impostazioni relative alle apparecchiature audio utilizzate
		Audio - Monitor	Informazioni sulla chiamata in corso: volumi e caratteristiche qualitative
		Audio - Volume	Impostazione del volume della suoneria, dell’altoparlante e della sensibilità del microfono della cuffia (telefono USB)
		Audio - Assistente	Configurazione guidata di tutti i parametri audio

Tastierino con tasti funzione o destinatari

Ai tasti di un tastierino possono essere assegnati, dal Revisore o Supervisore, dei tasti funzione. Ogni funzione va ad occupare un pulsante.
Per utilizzare una funzione, fare clic sul pulsante corrispondente.

Il modo in cui viene occupato il tastierino viene stabilito nel proprio profilo di lavoro.

Apertura dell’unità tastiera

Per visualizzare la tastiera dovete procedere nel modo seguente.

1. Selezionate **Unità tastiera** nel menu **Visualizza**. Appare la finestra di dialogo Unità tastiera.
2. Quando posizionate il puntatore del mouse sopra un pulsante, viene visualizzata l’informazione sulla funzi-one svolta da quel pulsante.

Immagine di un tastierino

La seguente immagine mostra un dettaglio esemplificativo di un tastierino. Ai tasti del tastierino possono essere assegnate tutte le funzioni configurate in Communication Manager.

Colore	Significato
grigio	spento
rosso	Funzione non consentita
verde	Funzione attiva
giallo (solo per il tasto funzione servizio notte)	Stato della postazione Servizio notte, e nessun altro centralino attivo

Tasti di scelta rapida

Ai tasti di scelta rapida possono essere assegnati, dal Revisore o Supervisore, dei tasti funzione o dei destinatari. Ad ogni pulsante viene assegnata una funzione o un destinatario.

La funzione viene richiamata premendo il tasto corrispondente della tastiera del PC o facendo clic con il mouse sul pulsante.

Le barre colorate nei tasti hanno lo stesso *significato* *[→pag. 27]* del tastierino.

Assegnazione fissa dei tasti di scelta rapida

Ai tasti funzione **F1** e **F10** sono assegnate le seguenti funzioni fisse.

Tasti scelta rapida	Funzioni
F1	Avvia la guida in linea contestuale.
F10	Passa alla riga dei menu.

Per utilizzare una funzione, fate clic sul pulsante o premete sulla tastiera del PC il tasto funzione corrispondente. L'assegnazione dei tasti di scelta rapida è definita nel vostro profilo di lavoro.

Apertura e utilizzo dei tasti di scelta rapida

Aprire i **tasti di scelta rapida**, per poter vedere l'assegnazione dei tasti di scelta rapida. Per utilizzare i tasti di scelta rapida, occorre aprire nuovamente la visualizzazione. I tasti di scelta rapida funzionano sempre

1. Selezionare **Tasti di scelta rapida** dal menu **Visualizza**. Vengono visualizzati i tasti di scelta rapida con le relative assegnazioni.
2. Posizionando il cursore del mouse su un pulsante, vengono visualizzate informazioni sulla funzione corrispondente.
3. Premere il tasto funzione desiderato sulla tastiera del PC per eseguire la funzione.

Elenco di tutti i tasti funzione

In Communication Manager è elencato un numero massimo di 24 funzioni che possono essere assegnate al tastierino e ai tasti di scelta rapida in OSPC. Ciascuna di queste funzioni può essere richiamata attraverso il tasto corrispondente.

I tasti della tabella seguente sono definiti di default per OSPC v2.50. La lista mostra il nome del tasto, la denominazione breve in Communication Manager e la funzione corrispondente.
Per lavorare comodamente con OSPC si consiglia di assegnare al tastierino o ai tasti di scelta rapida almeno le funzioni evidenziate in grassetto.

Contattare l'amministratore del sistema se si vuole assegnare ulteriori funzioni ai tasti funzione.

Nome del tasto	**Denominazione**	**Funzioni**
Lista di attesa	atd-qcalls	Aggiorna l'indicazione di stato della lista di attesa. La lista di attesa contiene tutte le chiamate del gruppo dei centralinim che non sono state ancora assegnate ad un centralino. *verde:* ci sono chiamate in lista di attesa. *off:* nessuna chiamata in lista di attesa. *Funzione:* solo a titolo informativo. L'aggiornamento viene normalmente eseguito ogni tre secondi.
Avv.guasto	**crss-alert	Indica se la chiamata in arrivo è una chiamata di emergenza. *verde:* la chiamata in arrivo è una chiamata di emergenza *off:* non è in arrivo una chiamata di emergenza *rosso:* funzione non consentita *Funzione:* visualizza nuovamente il messaggio, se è in arrivo una chiamata di emergenza
Serv. notte	**night-serv**	Indica lo stato servizio notte di tutto il gruppo centralini (il messaggio è accompagnato da un'icona nella barra degli strumenti). Lo stato servizio notturno può essere modificato con questo tasto solo se si dispone delle relative autorizzazioni utente (configurazione come "principal" nel proprio impianto di telecomunicazione). *verde:* per questo centralino è attivo il servizio notte *off:* centralino non in servizio notte *rosso:* funzione non consentita *Funzione:* attiva o disattiva il servizio notturno per un gruppo di centralini
Tralascia	***override**	Il presupposto è dato dal fatto che una chiamata viene effettuata dal proprio centralino e non è stata ancora accettata. Se si accetta una nuova chiamata con questo tasto, la chiamata precedentemente in corso viene cancellata e sostituita dalla nuova chiamata. *verde:* funzione tralascia attiva *off:* funzione tralascia non attiva *rosso:* funzione non consentita *Funzione:* attiva la funzione Tralascia per la chiamata in corso.

Nome del tasto	Denominazione	Funzioni
Chiam.prio.	****priority**	Avvia una chiamata prioritaria o rende la chiamata in corso una chiamata prioritaria. *verde:* chiamata prioritaria *off:* nessuna chiamata prioritaria *rosso:* funzione non consentita *Funzione:* rende la chiamata in corso una chiamata prioritaria. Una chiamata in arrivo viene spostata in preavviso.
PosOccupata	***pos-busy**	Mette il centralino in "Pausa". (Il messaggio è accompagnato da un'icona nella barra degli strumenti.) *verde:* centralino in stato di "Pausa". Il centralino non partecipa più alla distribuzione chiamate. Gli altri centralini continuano ad essere raggiungibili. *off:* centralino in stato di "Pausa" *giallo:* centralino in stato di "Pausa". Il centralino non partecipa più alla distribuzione chiamate. Non è possibile raggiungere nessun altro centralino. *rosso:* funzione non consentita *Funzione:* mette il centralino in "Pausa".
ChSerie	***serial-cal**	Modifica lo stato della chiamata in arrivo in conversazione a catena. Al termine di una conversazione avviata dall'utente chiamato, allo stesso centralino è in arrivo una conversazione a catena sotto forma di nuova chiamata. Le richiamate in seguito alle conversazioni terminate terminano nel momento in cui la funzione viene disattivata. *verde:* per il chiamante è attiva la funzione di conversazione a catena. *off:* nessuna conversazione a catena attivata *rosso:* funzione non consentita *Funzione:* attiva lo stato di conversazione a catena per la chiamata.
Riammiss	***split**	Attiva una conferenza fra l'attuale interlocutore e un interlocutore in attesa. *verde:* nessuna conferenza attivata. *off:* conferenza attivata *rosso:* funzione non consentita *Funzione:* collega in conferenza il centralino ed entrambi gli utenti.

Struttura della finestra di dialogo del centralino

La finestra di dialogo del centralino riporta tutte le informazioni e i comandi tecnici rilevanti per la trasmissione. Per il normale funzionamento del centralino è sufficiente conoscere le funzioni di questa finestra di dialogo. È possibile richiedere una chiamata, trasferirla o terminare una conversazione.
La finestra di dialogo del centralino è composta di quattro sezioni - Biglietto di visita richiesta, biglietto da visita assegnazione, pulsante multifunzione e riga messaggi (Posted Messages).

Biglietto da visita richiesta

Il biglietto da visita richiesta riporta informazioni su una chiamata in arrivo o che è stata richiesta.

Nota:

per fare in modo che lo stesso utente chiamate interno venga visualizzato sul proprio centralino sempre con lo stesso nome (anche in caso di deviazione chiamate, conversazioni a catena o erimento di chiamata auch bei Rufumleitungen, Kettengesprächen o rinvio al centralino), occorre uniformare le banche dati del proprio Communication Manager e di OSPC. Rivolgersi all'amministratore del sistema se si riscontrano delle difformità in tal senso.

Biglietto da visita - Assegnazione

Il biglietto da visita di assegnazione visualizza le informazioni sulla chiamata assegnata.

Modalità operative dei biglietti da visita

Per entrambi i biglietti da visita si distinguono due modalità operative, stato di libero e stato operativo. I biglietti da visita visualizzano informazioni diverse a seconda della modalità operativa.

Stato di libero di un biglietto da visita

In stato di libero, un biglietto da visita presenta due campi di immissione e un campo di selezione.

Nel campo di immissione superiore potete inserire un numero telefonico o un nome.

Nel campo di selezione potete scegliere un campo. Nel campo di immissione inferiore potete inserire una categoria di ricerca. La categoria viene ricercata solo nel campo selezionato. Se la ricerca non dà alcun risultato, viene visualizzata la scritta rossa lampeggiante "Nessun dato presente".

Funzionamento di un biglietto da visita

Nella sezione relativa al funzionamento, il biglietto da visita visualizza le seguenti informazioni:

Icona
Nella funzione relativa al funzionamento, il biglietto da visita visualizza attraverso un'icona il *tipo di chiamata* *[→pag. 32]* o di conversazione.

Immagine bitmap
Se per l'utente è presente una voce nella rubrica telefonica integrata che contiene un'immagine, viene visualizzata tale immagine.

Informazioni sulla chiamata
Ulteriori informaizoni sul collegamento vengono visualizzate in chiaro in max. 5 righe.

Barra temporale
Una barra temporale indica quanto tempo è trascorso dalla prima segnalazione della chiamata. La barra temporale cambia colore dal verde al giallo dopo un minuto. Dopo due minuti diventa di colore rosso. La barra temporale viene completata da un dato numerico. Quest'ultimo mostra la durata esatta della chiamata in minuti e secondi (formato mm:ss).

Tipi di chiamate

Ogni tipo di chiamata viene adeguatamente segnalato nel biglietto da visita. Ciò avviene attraverso un messaggio di testo e un'icona.
Il seguente elenco mostra i messaggi di testo, le icone e i tipi di chiamata possibili, accompagnati dalle relative spiegazioni.

Icone	Tipi di chiamata e messaggi	Spiegazioni
	Chiamata con selezione passante	Il centralino viene chiamato attraverso la distribuzione chiamate, ad es. selezionando 0 per il centralino. In caso di **configurazioni Multicompany** viene inoltre indicato quale azienda il chiamante desidera raggiungere.
	Chiamata con selezione passante tramite numero telefonico	Il centralino viene chiamato dall'esterno con un numero telefonico fisico.
	Nuova chiamata	Nuova chiamata in caso di conversazione a catena.
	Chiamata interna	Un utente interno chiama il numero del centralino.
	Chiamata dalla postazione	Un utente interno chiama il numero del centralino tramite un numero telefonico fisico.
	Chiamate respinte, deviate o inoltrate	Un messaggio di testo accanto all'icona indica il motivo per il quale la chiamata viene respinta, deviata o inoltrata: **RWL:** Inoltro chiamata da interno. **RWL (occupato):** Inoltro chiamata da interno in caso di occupato. **RWL (tutte le postazioni occupate):** Inoltro chiamata da interno in caso di "tutte le postazioni occupate". **DND:**Non disturbare (do not disturb) **RWL (a tempo):** Inoltro chiamata da interno a tempo. **RecallGoToAttendant:**Richiamata da utente occupato al centralino. **Chiamata deviata:** Chiamata deviata al centralino. **Rinvio al centralino:** Rinvio dall'interno al centralino. **Rinvio a tempo:** Rinvio dall'interno al centralino a tempo. **Rinvio al servizio notte:** Rinvio dall'interno al servizio notte. **RWL (SAC):**Chiamata inoltrata (send all calls)
SOS	Chiamata di emergenza	Il centralino viene chiamato con un codice di emergenza (ad es. Chiamata di emergenza in ascensore).

Nota:

- Per tipi di chiamate speciali, ad es. conversazione a catena, richiamata, deviazione chiamate e rinvio, le informazioni dell'interno che effettua tale chiamata possono essere parzialmente ridotte nel biglietto da visita Richiesta.

Area multifunzione

Nell'area multifunzione sono presenti i seguenti tasti di funzione:

	Inoltro Per passare dalla pagina di interrogazione a quella di inoltro, e viceversa.	
Interrogazione Per rispondere alla chiamata corrente (di qualunque tipo).		**Fine** Termina un collegamento o l'inoltro del collegamento a un utente.
	Separare Interrompe il collegamento in corso o sospende le azioni intraprese.	

Modifica delle dimensioni

Potete modificare le dimensioni della finestra di dialogo **Centralino**. Per questa finestra esiste una grandezza minima e non è possibile ridurla ulteriormente.

Riga messaggi (Posted Messages)

La riga messaggi si trova nell'area superiore della finestra di dialogo **Centralino**. In questa riga viene visualizzato un messaggio da parte dell'utente CM selezionato, se questi ha configurato il tale messaggio (Posted Messages). Può trattarsi, ad esempio, di una comunicazione di assenza.

Distribuzione chiamate

All'impianto telefonico possono essere collegati più centralini. Tutti questi centralini sono configurati sul proprio impianto telefonico e sono raggiungibili attraverso uno stesso numero telefonico. Se vi sono più centralini, le chiamate devono pertanto essere distribuite. Ciò consente di regolare la distribuzione chiamate dell'impianto telefonico.

L'impianto telefonico distribuisce le chiamate a tutti i centralini che partecipano alla funzione di distribuzione chiamate. Può trattarsi anche di postazioni con servizio notte attivo. È altresì possibile far uscire dalla distribuzione chiamate dei centralini che sono comunque connessi all'impianto telefonico.

I centralini possono essere configurati nell'impianto telefonico in modo tale che un centralino possa ricevere chiamate esterne e un altro centralino chiamate interne.

Stati della postazione

Il vostro centralino può assumere i seguenti stati: L'icona **Stato della postazione** mostra il simbolo corrispondente.

Servizio notte attivo
Il centralino partecipa ancora alla funzione di distribuzione chiamate. Riceve anche chiamate dalla postazione. Fare clic sul pulsante per fare in modo che il centralino vada in "Pausa".

Servizio notte attivo
Il centralino non partecipa alla funzione di distribuzione chiamate. Riceve solo chiamate dalla postazione. Fare clic sul pulsante per fare in modo che il centralino vada in "Pausa".

Attivo
Il centralino partecipa alla funzione di distribuzione chiamate. Fare clic sul pulsante per fare in modo che il centralino vada in "Pausa".

Attivo
Il centralino non partecipa alla funzione di distribuzione chiamate. Fare clic sul pulsante per fare in modo che il centralino vada in "Pausa".

Pausa
Il centralino è temporaneamente disconnesso dalla distribuizone chiamate. Fare clic sul pulsante per terminare la pausa e per essere eventualmente riammessi alla distribuzione chiamate conformemente alle impostazioni del proprio impianto di telecomunicazione.

Utilizzo del programma applicativo

Tutte le procedure e le funzioni possono essere eseguite con il mouse.
Con la tastiera del PC potete eseguire tutte le funzioni tecniche di smistamento e la maggior parte delle altre funzioni.

Utilizzo del mouse

Alcune comode funzioni possono essere eseguite solo con il mouse. Ad esempio, una di queste funzioni è quella di segnalare ad un utente l'indicazione di occupato su una telefonata trascinando il mouse.

Comandi dalla tastiera del PC

Per una maggiore rapidità nello svolgere le operazioni del centralino si consiglia di utilizzare la tastiera del PC. Con la tastiera è possibile eseguire tutte le funzioni necessarie. Un comando mirata è di supporto per agevolare le operazioni.

Cosa si intende per comando mirato?

L'applicazione è in grado di aiutare l'utente attraverso un comando mirato intelligente. Il comando mirato seleziona automaticamente e autonomamente dallo stato tecnico di trasmissione la funzione successiva presumibilmente necessaria. Per attivare la funzione premere il tasto ENTER.
All'utilizzo del comando mirato sono poste le seguenti limitazioni:

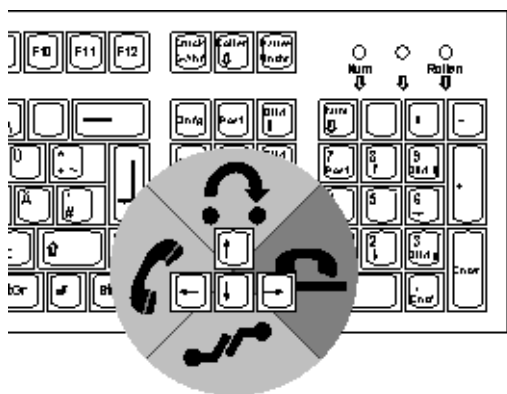
- Il comando mirato non cambia la finestra di dialogo attiva.
- Il comando mirato è attivo solo per la finestra di dialogo Centralino.
- La sequenza delle funzioni del comando mirato non può essere modificata.

Comandi con i tasti di scelta rapida

Le funzioni necessarie o i destinatari possono essere spesso programmati sotto forma di tasti di scelta rapida. Questa funzione può essere attivata con la tastiera del PC o con il mouse.
Se si configurano tutte le funzioni necessarie sotto forma di tasti di scelta rapida, la maggior parte delle attività può essere svolta interamente con la tastiera del computer. In questo modo si può lavorare efficacemente senza dover passare continuamente da mouse a tastiera del PC e viceversa.

Disposizione dell'area multifunzione e della tastiera del PC

Le singole funzioni sono disposte in cerchio all'interno dell'area multifunzione. In questa disposizione, le funzioni corrispondono ai tasti freccia della tastiera del vostro PC.

La figura seguente illustra la disposizione delle funzioni:

A tal fine è necessario che la finestra di commutazione sia la finestra attiva (cliccare eventualmente una volta con il mouse nella barra d'intitolazione).

Uso del tastierino numerico della tastiera del PC

Potete usare anche i tasti freccia del tastierino numerico. In questo caso, però, dovete disattivare la funzione Bloc Num. Se volete inserire i numeri telefonici mediante il tastierino numerico, dovete riattivare Bloc Num. Per questo motivo, se ne sconsiglia l'uso.

Selezione dei comandi dalla tastiera del PC

I comandi dei menu possono essere selezionati anche con la tastiera del PC. Per selezionare un comando, dovete premere sulla tastiera la lettera che appare sottolineata.

1. Premete **ALT** e la rispettiva lettera del menu, ad esempio **V** per **Visualizza.** Vengono visualizzati i comandi del menu.
2. Premete la lettera del comando prescelto. L'azione verrà eseguita.

Effettuazione di una telefonata

Se si lavora in modalità Telecommuter, è possibile telefonare dal proprio centralino come da qualunque telefono.

In modalità Road Warrior, il set cuffia e microfono, il set altoparlante PC/microfono o l'USB-Phone funzionano esclusivamente con l'applicazione OSPC.

Condurre una chiamata

Per condurre una chiamata, è possibile utilizzare il ricevitore, un set cuffia e microfono o il vivavoce. È possibile inoltre permettere a soggetti terzi di ascoltare la conversazione. Il microfono può essere disattivato per scopi particolari.

Utilizzo del ricevitore

Un telefono con ricevitore viene abitualmente utilizzato solo in modalità Telecommuter.

Accettazione di una chiamata

È in arrivo una chiamata.

1. Fare clic sul tasto **Richiedi**.
2. Sollevare il ricevitore. Condurre la conversazione.

Nota: Appena il telefono squilla, è altresì possibile sollevare prima il ricevitore e poi premere il tasto **Richiesta**. In modalità Telecommutor il telefono emette solo sei squilli. Successivamente la chiamata non può più essere ricevuta con il ricevitore.

Terminare una chiamata

1. Riattaccare il ricevitore. Il collegamento viene interrotto.

Nota: Per terminare la conversazione, è altresì possibile premere il tasto **Fine**.

Che cos'è un set cuffia e microfono?

Un set cuffia e microfono è una elemento che combina cuffia e microfono insieme, e rappresenta un valido supporto per tutti coloro che devono telefonare molto e contemporaneamente vogliono avere le mani libere per prendere appunti.

Il set cuffia e microfono viene solitamente utilizzato in modalità Road Warrior. Può essere collegato alla scheda audio del PC o come USB-Phone ad un'interfaccia USB libera del PC.

Utilizzo di cuffia e microfono

Il set cuffia e microfono viene solitamente utilizzato solo in modalità Road Warrior.

Accettazione di una chiamata

È in arrivo una chiamata.

1. Fare clic sul tasto **Richiedi**. Condurre la conversazione con il set cuffia e microfono.

Nota: In modalità Road Warrior, una chiamata viene segnalata solo visivamente e non attraverso l'altoparlante del PC.

Terminare una chiamata

1. Fare clic sul tasto **Fine**. Il collegamento viene interrotto.

Cosa significa Vivavoce?

È possibile condurre una conversazione senza utilizzare il ricevitore. In questo modo possono partecipare alla conversazione altre persone presenti nella stanza.

In modalità Road Warrior la conversazione viene condotta in vivavoce tramite un altoparlante del PC e un microfono.

Attivazione della funzione di vivavoce

Per attivare la funzione di vivavoce dovete procedere nel modo seguente.

1. Avvertite il vostro interlocutore, che la conversazione verrà ascoltata da altre persone.
2. Fate clic sull'icona **Vivavoce** per attivare o disattivare questa funzione.
3. L'icona **Vivavoce** visualizza lo stato attuale.

Cosa significa ascolto amplificato

Le persone presenti nella stanza possono ascoltare la conversazione telefonica.

Ascolto amplificato

Per fare ascoltare la conversazione ad altre persone, dovete procedere nel modo seguente.

1. Avvertite il vostro interlocutore, che la conversazione verrà ascoltata da altre persone.
2. Fate clic sull'icona **AscAmpl** per attivare o disattivare l'ascolto amplificato.
3. L'icona **AscAmpl** visualizza lo stato attuale.

Microfono

Potete disattivare il microfono. In questo caso, l’interlocutore non può ascoltare le risposte delle altre persone presenti nella stanza.

Disattivazione microfono

Per disattivare il microfono, occorre procedere come segue.

1. Fare clic sull’icona **Microfono**, per disattivarlo.
2. Va evidenziato che la disattivazione del microfono funziona solo quando la conversazione è in corso.

Pausa

Se si desidera fare una pausa, è possibile far uscire temporaneamente il proprio centralino dalla distribuzione chiamate. Le chiamate dalla postazione continuano ad essere inoltrate. Le chiamate in preavviso devono essere ancora gestite. Durante la pausa tali chiamate non vengono rimandate all’impianto telefonico.

Requisito

I pulsanti della barra degli strumenti possono essere sempre utilizzati per questa funzione. Non vi sono requisiti da soddisfare.

Se si desidera utilizzare un tasto funzione, occorre configurare **PosBesetzt**.
PosBesetzt può essere assegnato al tastierino o ai tasti di scelta rapida .

Pausa

Le seguenti istruzioni partono dal presupposto che il tasto funzione **PosBesetzt** è stato configurato sul tastierino.

1. Selezionare **Tastierino** dal menu **Visualizza**. Viene visualizzato il tastierino.
2. Fare clic sul pulsante **PosBesetzt**

.
L’evidenziatura verde sul tasto indica che la postazione è in stato di "Pausa".

   Nella barra degli strumenti viene visualizzata l’icona **Pausa** .

Nota:

- La "Pausa" può essere attivata anche attraverso il pulsante di stato della barra degli strumenti.

Riattivazione

Per terminare la pausa, occorre procedere come segue.

1. Fare clic sul pulsante **PosBesetzt**

.
La procedura di connessione dura circa tre secondi. L’evidenziatura verse del tasto scompare.
Il simbolo di stato nella barra degli strumenti cambia a seconda delle impostazioni del centralino nell’impia-

nto di telecomunicazione, ad es. in . Indica che il centralino è in servizio giorno e partecipa alla funzione di distribuzione chiamate.

Nota:

- La "Pausa" può essere attivata anche attraverso il pulsante **Pausa** della barra degli strumenti.

Utilizzo della funzione Guida

L'applicazione OSPC è provvista di un'esauriente documentazione in linea con una guida contestuale. La documentazione in linea viene rappresentata con il software di Windows.

Per ottenere un rapido sussidio, potete usare i suggerimenti.

Le informazioni fornite dalla documentazione in linea sono identiche a quelle contenute nel manuale.

Suggerimenti

Per tutti i pulsanti e i comandi, il programma vi fornisce alcuni suggerimenti. I suggerimenti sono brevi informazioni sul rispettivo pulsante o comando.

Suggerimenti sui pulsanti

Per ottenere un suggerimento relativo ad un pulsante, occorre procedere nel modo seguente.

1. Restate fermi con il puntatore del mouse per circa un secondo sopra il pulsante.
2. Appare un piccolo riquadro con le informazioni sulla funzione svolta da quel pulsante.

Suggerimenti sui comandi

Per ottenere un suggerimento relativo ad un comando, occorre procedere nel modo seguente.

1. Fate clic sul menu desiderato.
2. Posizionate il puntatore del mouse su un comando.
3. Nella barra di stato vengono visualizzate le informazioni sulla funzione svolta da quel comando.

Apertura dell'indice

Per aprire l'indice degli argomenti della guida, dovete procedere nel modo seguente.

1. Selezionate **Indice** nel menu **Guida**. Appare la Guida in linea.
2. Fate clic su una posizione nel testo per ricevere ulteriori informazioni.

Guida in linea contestuale

Per ogni comando e ogni finestra di dialogo, è possibile richiamare la documentazione.

1. Una finestra di dialogo è aperta. Premete il tasto **F1**.
2. Appare la guida in linea relativa a questa finestra di dialogo.

Ricerca di una termine specifico

Se cercate un termine specifico, potete procedere nel modo seguente.

1. Selezionate **Cerca** nel menu **Guida**. Appare la Guida in linea.
2. Fate clic sulla scheda di registrazione**Cerca**.
3. Digitate una definizione nel campo di testo. Vengono visualizzate tutte le corrispondenze.
4. Fate clic su una posizione nel testo per ricevere ulteriori informazioni.

Termine di OSPC

L’applicazione OSPC può essere terminata in ogni momento. Se il centralino è connesso alla distribuzione chiamate, viene fatto uscire automaticamente dalla distribuzione chiamate.

Nel terminare l’applicazione è possibile scegliere di salvare le posizioni delle finestre attuali. Al login successivo (abilitazione) verrà visualizzato lo schermo nella sua struttura solita. Ogni utente può salvare le posizioni delle sue finestre.

Occorre procedere come segue:

1. Selezionare **Termina** dal menu **OSPC** o fare doppio clic sul campo della barra degli strumenti della finestra di dialogo principale.
2. Viene visualizzata una domanda di conferma. Viene visualizzato il seguente messaggio:
   Si desidera terminare realmente OSPC?
3. Selezionare la casella di controllo Salva posizioni finestre, se si è modificata la struttura dello schermo e si desidera lavorare con la stessa struttura dello schermo la volta successiva.
4. Fare clic su **Si** per terminare l’applicazione OSPC.

Smistamento delle telefonate

Questo capitolo e relativi paragrafi descrivono le funzioni utilizzate per lo smistamento delle chiamate.
Le funzioni disponibili per il vostro posto operatore vengono definite nel vostro profilo di lavoro dal tecnico responsabile del sistema.
Ricordate che le istruzioni descritte possono essere eseguite sia con il mouse, sia con la tastiera del PC.

Trasferimento di una chiamata

È possibile collegare in ogni momento un chiamante con un utente del proprio impianto telefonico (interno). In questo caso gli utenti esterni e gli utenti interni vengono collegati allo stesso modo. Dopo che aver creato il nuovo collegamento, la propria linea è di nuovo libera.

Suggerimento:
Una chiamata richiesta può essere collegata anche direttamente ad un tasto BA o NBA . In questo modo il chiamante è collegato direttamente.

In una derivazione libera

Nelle seguenti istruzioni, si suppone che l'operatore lavori con la tastiera del PC. Il controllo mirato vi permette di inoltrare la chiamata eseguendo pochi inserimenti. Potete anche inoltrare la chiamata usando il mouse.

1. Ricevete una telefonata. Il biglietto da visita di interrogazione visualizza la chiamata.
2. Premere il tasto **INVIO**. La chiamata viene accettata.
3. Rispondete alla telefonata. l'interlocutore desidera parlare con un utente del vostro impianto telefonico.
4. Digitate il numero telefonico desiderato. Nel biglietto da visita di interrogazione viene visualizzato il numero selezionato. Potete constatare se l'apparecchio derivato è libero oppure occupato.
5. Quando l'utente chiamato risponde, annunciate la telefonata.
6. Premere il tasto **INVIO**, per inoltrare il collegamento tra i due utenti.

Modifica dell'apparecchio derivato durante il collegamento

Se durante il collegamento telefonico con un utente notate che l'apparechio derivato richiesto è occupato, che l'utente non è raggiungibile oppure che avete sbagliato numero, procedete come segue:

1. Rispondete alla telefonata. L'interlocutore desidera parlare con un utente del vostro impianto telefonico.
2. Digitate il numero telefonico desiderato. Nel biglietto da visita di interrogazione viene visualizzato il numero selezionato. Potete constatare se l'apparecchio derivato è libero oppure occupato.
3. Fate clic sulla finestra di dialogo **Centralino** su **Separare**; l'azione viene interrotta.
   Avete la possibilita di accordarvi con il chiamante su come procedere tenendovi collegati con lui con il tasto Inoltro.
   Potete però anche proseguire direttamente con la fase successiva.
4. Selezionate l'apparecchio derivato desiderato con il biglietto da visita di assegnazione, inserite un numero o terminate la conversazione facendo clic su **Fine**.
5. Fate clic sul pulsante **Fine**. L'interlocutore attende che l'apparecchio derivato si liberi, quindi viene collegato automaticamente.

Si presuppone che lavoriate con il mouse. Il numero telefonico viene comunque inserito con la tastiera. Potete anche lavorare solo con la tastiera del PC.

Conferenza a tre

La conferenza a tre consente di instaurare un collegamento in contemporanea fra il proprio centralino e due postazioni qualsiasi. Tutti i partecipanti alla conferenza possono a questo punto prendere parte alla conversazione. In questo modo si evitano dispendiose chiamate multiple.

Requisito

Il tasto funzione **Riammiss** deve essere configurato su di un tasto di scelta rapida o su di un tastierino.

Procedura

1. È in corso una chiamata con un utente. Con il pulsante "Inoltro" avviare una richiamata.
2. Selezionare il secondo utente con il quale si vuole avviare la conferenza.
3. Quando il collegamento è in funzione, attivare la funzione **Riammiss**.
   La conferenza è stata in questo modo configurata. Voi e gli altri due utenti siete collegati reciprocamente.

Dopo la conversazione con entrambi gli utenti è possibile terminare la conferenza e tornare a parlare con il primo utente o mettere entrambi gli utenti in collegamento fra loro.

Termina e collega utenti

È stata configurata una conferenza.

1. Premere il pulsante **Fine**.
2. I due utenti sono collegati fra loro.

Termina e prosegui la conversazione con il primo utente

È stata configurata una conferenza.

1. Premere il pulsante **Interrompi**.
2. Si è nuovamente collegati da soli con il primo interlocutore.

Conversazione a catena

Quando un utente esterno Vi comunica il suo desiderio di parlare a più utenti, potete collegarlo a questi uno di seguito all'altro. Dopo ciascuna conversazione l'utente viene collegato di nuovo alla propria postazione.

Requisito

Per la funzione conversazione a catena deve essere configurato un tasto a scelta rapida o il tastierino (tasto**ChSerie**).
Una conversazione a catena può essere trasmessa solo per chiamate provenienti dalla distribuzione chiamate.

Avviare una conversazione a catena

Per avviare una conversazione a catena occorre procedere come segue:

1. Si sta telefonando. Il chiamante desidera parlare a più utenti del Vostro impianto di telecomunicazione.
2. Attivare il tasto **ChSerie**. In questo modo si configura il collegamento per una conversazione a catena. Con la funzione Trasferisci, è ora possibile collegare l'utente esterno con il primo utente. Dopo la conversazione questi viene collegato di nuovo alla propria postazione.

Cancella conversazione a catena

Per cancellare una conversazione a catena occorre procedere come segue:

1. L'utente Vi comunica che dopo la prossima conversazione non desidera ulteriori collegamenti.
2. Attivare nuovamente il tasto **ChSerie**. Dopo la sua ultima conversazione, l'utente non verrà più collegato alla propria postazione.
3. Se l'utente riattacca, la conversazione a catena viene automaticamente cancellata.

Note

Potete utilizzare la funzione di collegamento a catena anche nel caso in cui ci siano più utenti interni che desiderano parlare con lo stesso utente esterno.
Questo tipo di utilizzo si rivela utile quando desiderate salvaguardare una linea urbana.

Applicazioni

In questa sezione sono illustrate le applicazioni che si utilizzano più frequentemente nell’attività di smistamento. Potete dunque imparare a conoscere le diverse funzioni di OSPC e come possono facilitarvi il lavoro. Tra queste citiamo l’uso dell’interfaccia operatore, la lista delle chiamate, l’elenco telefonico, l’indicazione di occupato, ma ve ne sono molte altre ancora.

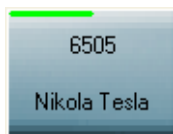
Funzioni calendario

Se l’applicazione OSPC è configurata in modo corrispondente, può permettere di visualizzare lo stato di presenza/ assenza degli utenti tramite la funzione calendario dei sistemi Microsoft Outlook o Lotus Notes.

Nei messaggi:

- Indicazione di occupato
- Indicazione di occupato di rete
- Vista VIP

vengono visualizzati gli stati di presenza/assenza con delle barre colorate sui tasti.

Nel primo esempio viene mostrato il messaggio che compare quando vi è un utente libero:

L’esempio successivo mostra un utente, il cui Outlook segnala uno stato di "occupato". Inoltre, l’utente ha attivato il proprio *messaggio di assenza* *[→ pag. 48]* (barra rossa in alto a destra) e sta telefonando (area del tasto gialla):

L’assegnazione del colore delle linee in alto a sinistra agli stati e ai sistemi può essere desunta dalla seguente tabella:

Funzione messaggi	Microsoft Outlook	Lotus Notes
presente libero	verde	verde
con riserva	ciano	impostazione non consentita con Lotus
occupato	blu scuro	blu scuro
presenta	rosso	impostazione con Lotus non consentita, viene visualizzato come occupato (blu scuro)

Inoltre, la barra degli strumenti consente l'accesso al calendario di un chiamante o dell'interlocutore. A seconda di se l'utente abbia abilitato o meno il proprio calendario per Voi, si vede non solo lo stato di presenza/assenza corrispondente, ma anche quali sono le scadenze relative, dove si svolgeranno, ecc.

Inoltre, si ha la possibilità di richiamare il calendario dalle "comunità di utenti". In tal senso, viene segnalata in chiaro anche la pagina del simbolo di calendario relativo allo stato di presenza/assenza di un chiamante/interlocutore.

Fusi orari Visualizzazione

Potete visualizzare diversi orari internazionali a piacere.
Il centralino può visualizzare al massimo due fusi orari.
La visualizzazione del fuso orario è di tipo digitale.

Requisiti

È necessario che i fusi orari siano stati impostati nel profilo di lavoro. Per i fusi orari viene definita una differenza di orario rispetto all'ora corrente.

Apertura del fuso orario

Per visualizzare un fuso orario dovete procedere nel modo seguente.

1. Selezionate il fuso orario prescelto in **Fuso orario** nel menu **Visualizza**.
2. Compare il fuso orario.

Indicazione di occupato

Il Vostro centralino dispone di una pratica funzione di indicazione di occupato. È sufficiente uno sguardo e si riesce subito a identificare quali interni sono occupati. In questo modo si può comunicare subito ad un chiamante se l'interlocutore desiderato è occupato o libero.

Dall'indicazione di occupato si possono vedere, a scelta, i collegamenti con i loro numeri o con il nome dell'utente relativo. Viene utilizzata la voce relativa al campo "Nome visualizzato" della rubrica telefonica, o la banca dati indicata.

Nota: Se in questo campo si inseriscono parti del nome separate da una virgola, la voce viene visualizzata sul tasto solo fino alla virgola.

Dal colore del tasto si può verificare se un collegamento è libero o dall'. Inoltre, è possibile visualizzare sui tasti informazioni relative al calendario e ai giorni di assenza dell'utente.

Wimsey	Wimsey	
libero		

Un’indicazione di occupato può gestire fino a 2000 collegamenti. Nel seguente capitolo, è riportato uno stralcio dell’indicazione di occupato, con la visualizzazione dei numeri dei collegamenti:

Apertura dell’indicazione di occupato

Per usare l’indicazione di occupato dovete aprire Visualizza procedendo nel modo seguente.

1. Selezionate **Indicazione occupato** nel menu Visualizza.
2. Compare l’indicazione di occupato.

Qualora l’indicazione di occupato in tutta la rete fosse licenziata, procedere nel modo seguente:

1. Selezionare nel menu
   Visualizza > Indicazione occupato > OS .

Cambio della scheda di registrazione

Se l’utente richiesto non è incluso nella scheda di registrazione attiva, dovete procedere nel modo seguente:

1. Un interlocutore esterno desidera parlare con un utente interno del vostro impianto telefonico. L’indicazione di occupato è aperta, L’utente desiderato non si trova nella scheda di registrazione attiva.
2. Posizionate il puntatore del mouse sul biglietto da visita di interrogazione. Tenete premuto il pulsante sinistro del mouse. Il simbolo del puntatore cambia.
3. Trascinate il simbolo del puntatore sul rispettivo campo del numero telefonico nella scheda di registrazione. Dopo circa un secondo questa scheda diventa attiva. Ciò viene indicato anche da una freccia che compare nel campo del numero telefonico.
4. Trascinate il simbolo del puntatore sul rispettivo pulsante nell’indicazione di occupato. Rilasciate il pulsante sinistro del mouse.
5. In questo modo i due utenti vengono collegati.

Caratteristiche dell’indicazione di occupato

l’indicazione di occupato può contenere al massimo 10 schede di registrazione. Una scheda di registrazione rappresenta i numeri telefonici progressivi degli utenti del vostro impianto telefonico. Le posizioni dei numeri telefonici sono prestabilite. Il primo numero si trova in alto a sinistra e l’ultimo in basso a destra. Una freccia caratterizza la scheda di registrazione selezionata.
Le voci memorizzate nell’elenco telefonico interno visualizzano i rispettivi nomativi.
Per l’indicazione di occupato, il revisore o il supervisore possono impostare i numeri telefonici, la visualizzazione, la durata di visualizzazione e la chiusura con Fine.
Il vostro tecnico responsabile del sistema può anche impostare un’opzione che visualizzi il nome dell’utente al posto del numero telefonico. In questo caso, il nome dell’utente deve essere memorizzato nell’elenco telefonico interno.

Qualora in questo campo parti di nomi dovessero essere separate con delle virgole, allora la voce verrà† indicata sul tasto fino alla virgola.

Collegamento di un utente

Per collegare un utente esterno ad un utente dell'indicazione di occupato, eseguite l'operazione seguente utilizzando il mouse.

1. Un interlocutore esterno desidera parlare con un utente interno del vostro impianto telefonico. L'indicazione di occupato è aperta, quindi potete vedere che l'utente è libero.
2. Posizionate il puntatore del mouse sul biglietto da visita di interrogazione. Tenete premuto il pulsante sinistro del mouse. L'icona del puntatore del mouse si trasforma nell'icona di un ricevitore.
3. Trascinate il simbolo del puntatore sul rispettivo pulsante nell'indicazione di occupato. Rilasciate il pulsante sinistro del mouse.
4. In questo modo i due utenti vengono collegati.

Configurazione

Configurazione di occupato OSPC
L'indicazione di occupato dell'applicazione OSPC è configurabile. Su una pagina può essere visualizzato un numero massimo di 1000 utenti.

Attivazione della configurazione

Requisiti: Siete registrati come revisore o come supervisore.

1. Cambiare al livello di Impostazione profili di lavoro con **Impostazione > Profili di lavoro > impostazione...**
2. Selezionate **Indicazione occupato** nel menu **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo Configurazione indicazione di occupato.
3. È possibile configurare l'indicazione di occupato.

oppure

1. Fate clic sul pulsante . Compare la finestra di dialogo Configurazione indicazione di occupato.
2. È possibile configurare l'indicazione di occupato.

Opzioni

Le istruzioni sono indicate al capitolo Profili di lavoro ->*Profili di lavoro -> Indicazione di occupato* *[→pag. 99]*.

Funzioni calendario

Se OSPC è configurato con accesso alla *funzione calendario* *[→pag. 44]* di Microsoft Outlook o Lotus Notes, dall'indicazione di occupato è possibile appurare lo stato di assenza/presenza, a condizione che questi dati siano correttamente gestiti sul server configurato.

Selezione di una voce

Potete telefonare in qualsiasi momento ad un utente incluso nell'indicazione di occupato. Questa funzione viene attivata solo con il mouse.

1. Fate clic sulla voce prescelta.

2. Il numero telefonico viene selezionato automaticamente.

Stati dell'indicazione di occupato

È possibile desumere i seguenti stati di un utente:

Colori dei pulsanti	Stati	Spiegazioni
Grigio	Libero	L'utente è libero.
Giallo	Occupato	L'utente telefona con un interlocutore
Barra in alto a destra rossa	Assente	L'utente è assente

Esempio di messaggio di assenza

Se opportunamente configurato, anche lo stato di presenza / assenza può essere desunto dalle applicazioni Microsoft Outlook o Lotus Notes. Ulteriori informazioni in merito sono contenute nel capitolo *Funzioni calendario* *[→pag. 47]*

Trovare utenti

Il centralino può essere configurato in modo tale che l'indicazione di occupato venga visualizzata automaticamente quando il numero telefonico interno selezionato possa essere assegnato ad una determinata area dell'indicazione di occupato.

Questo tipo di ricerca di un utente libero viene anche denominata Collegamento Volante.

Esempio di collegamento immediato

È stata impostata l'indicazione di occupato per i campi da 100 a 149. Selezionate un numero interno e digitate il numero telefonico 11 incompleto. Compare l'indicazione di occupato. Potete verificare immediatamente se l'utente richiesto, ad esempio l'utente 115, è libero o occupato.

Indicazione di occupato di rete

È possibile collegare più impianti telefonici all'interno di una rete (rete di impianti telefonici). Per riconoscere i numeri telefonici occupati all'interno della rete, è necessario disporre di una funzione di indicazione di occupato di rete.

Tale funzione deve essere configurata opportunamente sulla base delle proprie esigenze.

Requisiti per l’indicazione di occupato in tutta la rete

Per poter usare l’indicazione di occupato su tutta la rete, è necessario che siano soddisfatti i requisiti seguenti:

- L’applicazione conneCTIon (servizio) è avviata (e provvista della rispettiva licenza).
- L’indicazione di occupato su tutta la rete deve essere licenziata (e configurata).
- L’applicazione (servizio) SVA-Manager è avviata.

Proprietà

L’indicazione di occupato di rete mostra un numero massimo di 20 schede di registro. In ciascuna scheda di registro possono essere configurati fino a 500 numeri telefonici. Complessivamente, non possono essere superati 5000 numeri telefonici. Non importa se si tratta di numeri telefonici del proprio impianto telefonico o di numeri telefonici di un altro impianto della rete (rete di impianti telefonici).
Al posto del numero telefonico, l’indicazione di occupato di rete può visualizzare il nome dell’utente (facoltativo). Viene utilizzata la voce relativa al campo "Nome visualizzato" della rubrica telefonica, o la banca dati indicata.

Se in questo campo si inseriscono parti del nome separate da una virgola, la voce viene visualizzata sul tasto solo fino alla virgola. Dal colore del tasto si può verificare se un collegamento è libero, occupato dall’interno o dall’esterno . Se si è in presenza di un messaggio di assenza tramite WebAccess o calendario, viene visualizzata una linea rossa sul tasto.

Se si è modificata una voce all’interno della rubrica telefonica, occorre disconnettersi per aggiornare i dati all’interno dell’indicazione di occupato di rete.

Attivazione della configurazione

Per aprire la configurazione dell’indicazione di occupato su tutta la rete, dovete procedere nel modo seguente.

1. Selezionate **Tutta la rete** in **Indicazione occupato** nel menu **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo Configurazione indicazione di occupato (tutta la rete).
2. Potete modificare le caratteristiche.

Nota:
La configurazione di default dell’indicazione di occupato in tutta la rete viene preparata nel server con i rispettivi strumenti di configurazione.

Configurazione

La finestra di dialogo Configurazione indicazione di occupato (tutta la rete) è aperta.

1. Impostate le dimensioni della matrice.
2. Fate clic su **Nuovo**. Compare una nuova pagina.
3. Potete modificare il nome della pagina.
4. Se inserite altre pagine potete impostare la loro successione con in alto e in basso. Potete cancellare una pagina evidenziata facendo clic su Elimina.
5. Fate clic su un campo nella matrice. Inserite il numero telefonico nel campo libero.
6. Ripetete il passo precedente finché non abbiate inserito tutti i numeri telefonici.
7. Fate clic su **OK** per salvare le immissioni.

proprietà† della finestra di dialogo

- **Matrice**
  Definite una matrice per l'indicazione di occupato su tutta la rete. Questa matrice è suddivisa come una tabella in righe e colonne. Il numero massimo della matrice viene calcolato moltiplicando le righe per le colonne. Questo numero non può superare 500.
  - **Righe**
    Specifica il numero di righe rappresentate (in orizzontale). Potete indicare un numero massimo di 99 righe.
  - **Colonne**
    Specifica il numero di colonne rappresentate (in verticale). Potete indicare un numero massimo di 99 colonne.
- **Pagine**
  Potete configurare un numero massimo di 20 pagine. Una pagina viene visualizzata nell'applicazione sotto forma di registro. Potete impostare la successione delle pagine.
- Le altre opzioni sull'indicazione di occupato in tutta la rete sono accessibili attraverso il pulsante **Opzioni**:
  - **Visualizzazione dei nomi**
    Per visualizzare i nomi dovete impostare la rispettiva opzione attraverso Opzioni/Visualizzano nomi.
  - **Visualizza deviazione**
    Per poter visualizzare la deviazione di un utente, è necessario attivare la rispettiva opzione attraverso Opzioni/Visualizza deviazione.

Apertura dell'indicazione di occupato

Per usare l'indicazione di occupato su tutta la rete dovete aprire Visualizza procedendo nel modo seguente.

1. Selezionare nel menu
   Visualizza > Indicazione occupato > in tutta la rete.

Lavorare con i contenitori

Che cos'è un contenitore?

Un contenitore consente di rappresentare una funzione sotto forma di scheda. Un contenitore in OSPC è una finestra all'interno dell'area di lavoro di OSPC.

In un contenitore, le seguenti funzioni compaiono sotto forma di scheda.

- Lista chiamate
- Ripetizione chiamate avanzata
- Vista VIP
- Indicazione di occupato
- Lista ITB

Creazione di un contenitore

Per creare un nuovo contenitore, procedete nel modo seguente:

1. Fate clic sulla denominazione del registro. Tenete premuto il pulsante del mouse.
2. Trascinate il registro su una parte libera dell'applicazione OSPC. Il nuovo contenitore appare con il nome rispettivo.

Lavorare con contenitori

Potete creare un nuovo contenitore, spostarlo e cambiare il suo nome. Non potete invece creare contenitori vuoti. La funzione di **trascinamento della selezione** consente di spostare una funzione di un contenitore in un altro contenitore.

Spostamento di un contenitore

Potete spostare un contenitore in una posizione a piacere dell'interfaccia OSPC:

1. fate clic sulla barra del titolo di un contenitore e tenete premuto il pulsante del mouse.
2. Trascinate il contenitore in una posizione a piacere dell'interfaccia OSPC e rilasciate il mouse nel punto desiderato.

Spostamento di un registro

Per spostare un registro in un altro contenitore, procedete nel modo seguente:

1. Fate clic sulla denominazione del registro. Tenete premuto il pulsante del mouse.
2. Trascinate il registro in un altro contenitore. Un nuovo registro appare con il nome rispettivo.

Modifica del titolo di un contenitore

Per cambiare il nome di un contenitore, Procedete nel modo seguente.

1. Fate clic sulla casella del menu di sistema del contenitore. Viene visualizzato un menu contestuale.
2. Selezionate **Titolo finestra**.
3. Inserite il titolo della finestra.
4. Fate clic su **OK** per salvare l'immissione.

Cambio di un contenitore

Volete passare al contenitore successivo. Procedete nel modo seguente.

1. Fate clic sulla casella del menu di sistema del contenitore. Viene visualizzato un menu contestuale.
2. Selezionate **Prossimo**. Appare il contenitore successivo.
   L'altra possibilità consiste nell'utilizzo della combinazione CTRL-TAB.

Lista chiamate

Se i chiamanti non Vi hanno raggiunto, è possibile visualizzare una lista con i relativi nomi, numeri telefonici e orario della chiamata. La lista chiamate contiene al massimo venti voci. La lista chiamate visualizza solo chiamate dalla postazione. Dalla lista chiamate è possibile selezionare o cancellare singole voci, o cancellare tutte le voci.

Cosa mostra la lista chiamate?
La lista chiamate visualizza una tabella con un campo per ciascuna voce. Questo campo contiene il numero telefonico e il nome del chiamante, se presente nella rubrica telefonica, e la data e l'ora della chiamata.

Nota: La lista chiamate è disponibile se si è installato SVA-Manager.

Apertura della lista delle chiamate

Per poter usare la lista delle chiamate dovete aprire Visualizza procedendo nel modo seguente:

1. L'icona **Lista chiamate** indica che la lista delle chiamate contiene una o più nuove telefonate.
2. Selezionate **Lista chiamate** nel menu **Visualizza** oppure fate doppio clic sull'icona **Lista chiamate**. Compare la finestra di dialogo **Lista chiamate**.

Cancellazione di una immissione

Viene visualizzata la lista delle chiamate.

1. Fate clic con il pulsante destro del mouse sulla voce desiderata. Compare un campo di menu che comprende i comandi **Scegli**, **Elimina immissione** e **Elimina tutte le immissioni**.
2. Fate clic con il pulsante sinistro del mouse sul comando **Elimina immissione**. La voce evidenziata viene cancellata.

Chiusura della lista delle chiamate

La finestra si chiude automaticamente dopo che avete attivato la funzione **Scegli** o quando intercorrono più di dieci secondi tra un'immissione e un'altra.

Elimina tutte le voci

Viene visualizzata la lista delle chiamate.

1. Potete cancellare tutte le voci della lista delle chiamate. Fate clic su una voce con il pulsante destro del mouse.
2. Fate clic con il pulsante sinistro del mouse sul comando **Elimina tutte le immissioni**. Vengono cancellate tutte le voci dalla lista delle chiamate.

Selezione di una voce

Viene visualizzata la lista delle chiamate. Per selezionare una voce potete anche fare doppio clic su di essa. Nelle istruzioni seguenti viene usato il pulsante destro del mouse.

1. Fate clic con il pulsante destro del mouse sulla voce desiderata. Compare un campo di menu che comprende i comandi **Scegli**, **Elimina immissione** e **Elimina tutte le immissioni**.
2. Fate clic con il pulsante sinistro del mouse sul comando **Scegli**. Viene selezionata automaticamente la voce evidenziata nell'elenco.
3. Al termine della conversazione, questa voce viene cancellata automaticamente dall'elenco.

Lista ITB

Per fornire supporto alla Vostra attività, l'applicazione OSPC è provvista di una rubrica telefonica integrata. ITB è l'abbreviazione utilizzata per la rubrica telefonica integrata. La rubrica telefonica integrata viene visualizzata sotto forma di lista ITB. **La lista ITB visualizza il risultato della ricerca nel biglietto da visita.**

La gestione della rubrica telefonica è responsabilità dell'ammistratore del sistema competente.

Apertura dell'elenco ETI

Per poter usare l'elenco telefonico integrato dovete aprire Visualizza procedendo nel modo seguente. L'elenco telefonico integrato appare automaticamente quando selezionate un nome o un campo nel biglietto da visita.

1. Selezionate **Elenco ETI** nel menu **Visualizza**.
2. Compare la finestra di dialogo **Elenco telefonico integrato**.

Cancellazione di una immissione

Potete eliminare una voce ETI. In questo caso cancellate la voce ETI nell'elenco telefonico.

1. L'elenco telefonico integrato è aperto. Fate clic con il pulsante destro del mouse sulla voce da cancellare. Viene visualizzato un menu contestuale.
2. Selezionate **Elimina**. Compare una richiesta di conferma.
3. Fate clic su **Sì** per cancellare la voce. La voce viene cancellata dalla rubrica.

Caratteristiche dell'elenco ETI

L'elenco ETI presenta le seguenti caratteristiche.

1. Indicazione tabulare di campi dell'elenco telefonico
2. Campi standard sono: occupato, nome visualizzato e numero telefonico primario
3. Per gli utenti interni, l'elenco telefonico integrato può visualizzare gli stati operativi.
4. Potete inserire, modificare e cancellare (massimo 20) colonne supplementari.
5. Potete selezionare, modificare e cancellare le voci.

Rapporto di stato
Nel rapporto di stato del dialogo viene indicato quanti record sono stati trovati. Per accelerare la visualizzazione, vengono indicate dapprima solo 50 voci. Si possono visualizzare i prossimi oppure tutti i record.

>	Caricare e visualizzare i prossimi 50 record
>>	Caricare e visualizzare tutti i record

Chiamare un numero dell'elenco telefonico integrato

Potete telefonare comodamente ad un utente dell'elenco telefonico integrato utilizzando il mouse. L'elenco telefonico integrato è aperto.

1. Per telefonare ad un utente dell'elenco telefonico integrato, fate clic con il pulsante destro del mouse sulla voce desiderata. Viene visualizzato un menu contestuale.
2. Fate clic su **Scegli**. L'utente viene selezionato automaticamente.

Oppure

1. Fate doppio clic sulla voce desiderata. L'utente viene selezionato automaticamente.

Configurazione della finestra di dialogo

Potete impostare la rappresentazione dell'elenco ETI in base alle vostre esigenze. Potete **inserire**, **modificare** o **cancellare** una colonna. Inoltre, potete modificare la larghezza delle colonne. Nell'elenco ETI si possono predisporre fino a 20 colonne.

1. L'elenco telefonico integrato è aperto. Fate clic con il pulsante destro del mouse su un'intestazione di colonna. Viene visualizzato un campo di menu.
2. Fate clic sulla funzione desiderata. Potete selezionare **Inserisci colonna**, **Elimina colonna** o **Modifica colonna** in. Per i comandi **Inserisci colonna** e **Modifica colonna** in dovete selezionare una rispettiva voce dell'elenco telefonico.

Inserimento di nomi

In un biglietto da visita, al posto del numero di telefono è possibile anche immettere il nome dell'utente prescelto. L'utente deve essere memorizzato nell'elenco telefonico.

1. Desiderate smistare una chiamata. L'interlocutore vi fornisce il nome dell'utente desiderato.
2. Inserite il nome nel rispettivo campo del biglietto da visita. Se i dati inseriti sono corretti, il nome completo viene visualizzato nel biglietto da visita. Contemporaneamente compare la finestra di dialogo dell'elenco telefonico integrato. Il nome corrispondente appare evidenziato. Potete constatare se l'apparecchio derivato è libero oppure occupato. Con il tasto Backspace potete correggere eventuali immissioni errate.
3. Se l'elenco risultante fosse troppo poco chiaro, i criteri di ricerca del biglietto da visita possono essere passati all'elenco telefonico. Qui è possibile affinare la ricerca.

Modifica di un'immissione

Potete modificare una voce ETI della banca dati standard. Dovete immettere le indicazioni di una voce ETI nell'elenco telefonico.

1. L'elenco telefonico integrato è aperto. Fate clic con il pulsante destro del mouse sulla voce da modificare. Viene visualizzato un menu contestuale.
2. Selezionate **Modifica**. Compare l'elenco telefonico con i rispettivi dati. Potete modifare le indicazioni.
3. Per salvare le vostre modifiche, fate clic su **Salva** nell'elenco telefonico.

Passaggio dei criteri di ricerca nell'elenco telefonico

I criteri di ricerca inseriti nell'ETI possono essere trasmessi all'elenco telefonico premendo la combinazione di tasti **CTRL-Alt-T**. Qui sarà possibile affinare la ricerca con ulteriori criteri.

Stato utenti

Le icone colorate caratterizzano i diversi stati operativi degli utenti interni (stati utenti).
Le icone vengono visualizzate solo se i numeri telefonici sono inclusi anche nell'indicazione di occupato.
Nell'elenco telefonico integrato vengono utilizzate le seguenti icone per ogni stato dall'utente.

Icone	Significati
	l'utente interno è libero.
	l'utente interno sta effettuando una chiamata interna.
	l'utente interno sta telefonando con un interlocutore esterno.

Utilizzo dei segnaposto

Nel biglietto da visita potete utilizzare i seguenti segnaposto. Dovete immettere almeno un carattere alfanumerico o un carattere alfanumerico **e** un segnaposto.
In questo modo potrete sfruttare la ricerca con maggiore efficacia e visualizzare più rapidamente il biglietto da visita ricercato.

Il campo della ricerca contiene a sua volta dei campi per l'inserimento delle maschere di ricerca ed una tabella in cui verrà visualizzato il risultato della ricerca. Le colonne sono legate dall'operazione AND. Si possono inserire le wildcard seguenti:

Stampa	Descrizione	Risultato
%re	Ricerca tutte le parole che contengono **ma**.	Camaiora, Tomassi, Lagomarsini
_er	Ricerca tutte le parole che **iniziano con un carattere qualunque** e che **contengono er**	Bernardini, Sergiampietri
M[ae][oi]ra	Cerca parole che iniziano con Maora, Maira, Meora o Meira, cioè con le combinazioni delle lettere contenute nelle parentesi.	Quindi tutte le possibili combinazioni di ae e oi: **ao, ai, eo, ei**
[M-Z]assa	Ricerca tutte le parole che cominciano con una lettera da M a Z e che finiscono con assa.	Tassa
M[^c]	Ricerca tutte le parole che cominciano con M e che come seconda lettera non contengono una c.	Menconi, Morosini, Mattei, Mussi

Preavviso

Il preavviso fornisce informazioni su un'ulteriore chiamata in arrivo al centralino.
Il numero di tutte le chiamate in attesa può essere visualizzato con il tasto funzione "lista di attesa".

Apri preavviso

Per utilizzare il preassivo, occorre aprire la relativa visualizzazione. Occorre procedere come segue:

1. Selezionare **Preavviso** dal menu Visualizza.
2. Viene visualizzata la finestra di dialogo Preavviso.

Ripetizione selezione

Con il proprio centralino, un numero telefonico composto una volta può essere semplicemente selezionato ancora una volta automaticamente.
Avete a disposizione le seguenti possibilità: selezionare ancora una volta l'ultimo numero telefonico interno o esterno, o selezionare ancora una volta un determinato numero telefonico salvato in memoria (ripetizione della

selezione avanzata). Oltre a ciò, viene salvato il numero telefonico dell'ultima chiamata.
La ripetizione della selezione avanza consente di salvare un numero massimo di sei numeri telefonici. Possono essere salvati numeri telefonici in arrivo e in uscita.
La ripetizione della selezione avanzata può essere utilizzata durante o dopo una conversazione. All'occorrenza, è possibile cancellare una voce o tutte le voci.

Nota: La ripetizione della selezione avanzata è disponibile se si è installato SVA-Manager.

Indicazione

Nella ripetizione estesa delle selezioni vengono visualizzate sotto forma di tabella le seguenti informazioni:

- Numero telefonico interno selezionato per ultimo
- Numero telefonico esterno selezionato per ultimo
- Numero telefonico dell'ultima conversazione effettuata
- Posizioni di memoria da 1 a 6

Icone della ripetizione estesa delle selezioni

Le icone della funzione di ripetizione estesa delle selezioni hanno il seguente significato.

Icone	Significati
	Numero telefonico interno dell'utente selezionato per ultimo
	Numero telefonico esterno dell'utente selezionato per ultimo
	Numero telefonico dell'ultima conversazione effettuata
1	Numero della posizione di memoria

Apertura della ripetizione delle selezioni

Per poter usare la ripetizione estesa delle selezioni dovete aprire Visualizza

1. Selezionate **Selezione estesa** nel menu **Visualizza**.
2. Compare la finestra di dialogo **Ripetizione estesa delle selezioni**.

Memorizzazione di un numero

La ripetizione estesa delle selezioni è aperta. State telefonando con un utente o avete appena terminato una conversazione. L'ultimo numero telefonico selezionato appare evidenziato.

1. Fate clic con il pulsante destro del mouse. Viene visualizzato un menu contestuale.
2. Fate clic sul comando desiderato, ad esempio **Salva 5**.
3. Il numero telefonico evidenziato viene salvato nella posizione di memoria prescelta.

Selezione di una voce

Possibilità 1
La ripetizione estesa delle selezioni è aperta.

1. Fate clic con il pulsante destro del mouse sulla voce desiderata. Viene visualizzato un menu contestuale.
2. Selezionate il comando **Scegli**. Il numero telefonico memorizzato viene composto automaticamente.

Possibilità 2
La ripetizione estesa delle selezioni è aperta.

1. Fate doppio clic sulla voce desiderata. Il numero telefonico memorizzato viene composto automaticamente.

Cancellazione di una immissione

La ripetizione estesa delle selezioni è aperta.

1. Evidenziate la voce da cancellare.
2. Fate clic con il pulsante destro del mouse e selezionate il comando **Elimina immissione**.
3. Il numero telefonico memorizzato viene cancellato.

Cancellazione di tutte le immissioni

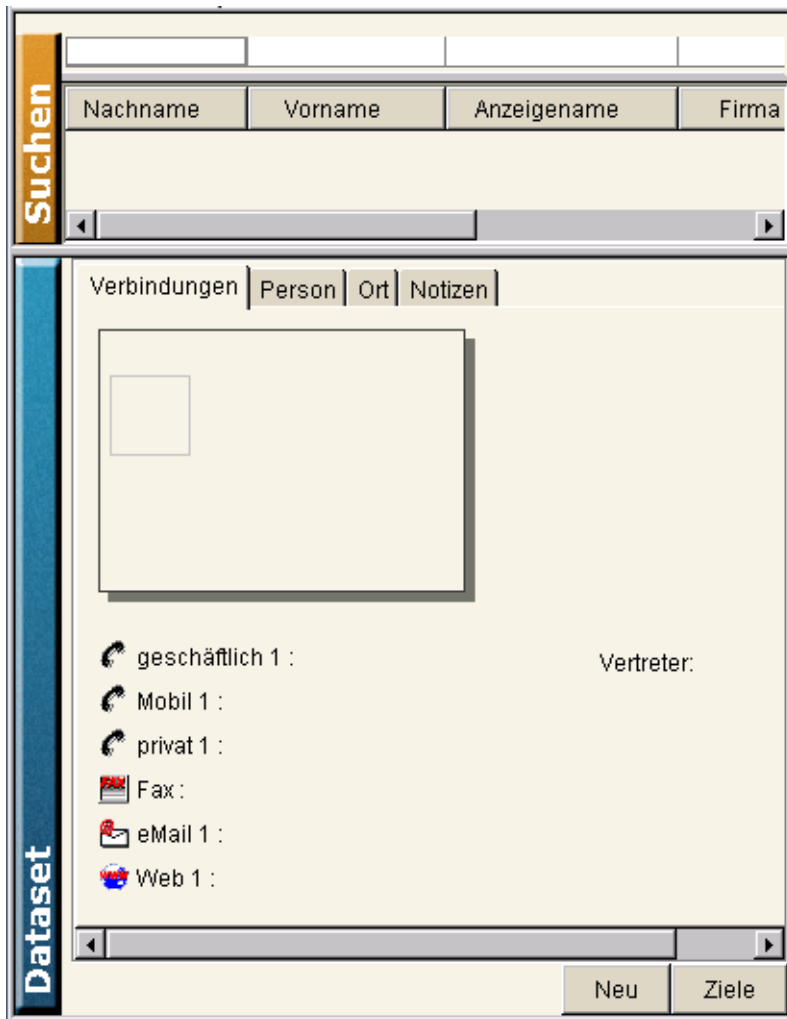
La ripetizione estesa delle selezioni è aperta.

1. Fate clic con il pulsante destro del mouse e selezionate il comando **Elimina tutte le immissioni**.
2. **Tutti** i numeri telefonici memorizzati (le posizioni di memoria da 1 a 6) vengono cancellati.

Uso dell’elenco telefonico

Nell’elenco telefonico esiste la possibilità† di cercare tutte le banche dati allacciate. Si possono applicare criteri di ricerca sostanzialmente più fini rispetto all’elenco ETI.
Se l’elenco dei risultati di una ricerca effettuata nell’elenco telefonico integrato è illeggibile, i criteri di ricerca qui utilizzati possono essere passati alla rubrica premendo la combinazione di tasti **CTRL-ALT-T**. Qui è possibile affinare la ricerca.

l’elenco telefonico è suddiviso in due parti:

- Nella parte superiore ***Ricerca*** *[→pag. 60]*, digitare i criteri di ricerca desiderati, quali ad esempio lettere iniziali del cognome.
  Sotto è visualizzato l’elenco dei risultati di ricerca.
- Nella parte inferiore ***Dataset*** *[→pag. 58]* si vede il Dataset di una voce selezionata dalla lista dei risultati. Il Dataset contiene tutte le informazioni della voce selezionata.

Funzioni della rubrica telefonica

Nella rubrica telefonica è possibile eseguire le seguenti funzioni.

- Ricerca (per tutte le banche dati)
- Creazione di una voce (per banca dati standard)
- Modifica di una voce (per banca dati standard)
- Cancellazione di una voce (per banca dati standard)
- Modifica della maschera di ricerca (per tutte le banche dati)
- Selezione di un utente (per tutte le banche dati)
- Apertura di un nuovo messaggio in Outlook (per tutte le banche dati)
- Apertura di un indirizzo web o locale nel browser (per tutte le banche dati)

Che cos'è un dataset?

Un dataset riporta le informazioni relative ad un utente. Le informazioni vengono visualizzate in quattro schede di registrazione.

Le schede di registrazione sono le seguenti.

- Collegamenti

- Persona
- Località
- Informazioni

Potete impostare quali informazioni vengono visualizzate in una scheda di registrazione.

Informazioni Dataset

Nei registri di un dataset possono essere visualizzate le seguenti informazioni. Le informazioni vengono riportate in ordine alfabetico. Potete impostare quali informazioni vengono visualizzate in un dataset. Solo i campi Cognome e Aziendale 1 devono essere impostati.
I campi „Rappresentante" assumono uno stato speciale in quanto sono formati dai due campi „Cognome" (a sinistra) e „Numero telefonico" (a destra). Questi campi non si presentano in alcun altro punto come campi singoli, ma sono eseguiti solo nel campo del rappresentante. Suggeriamo la modalità di scrittura seguente per il campo „Cognome" del rappresentante: Cognome,[spazio]Nome.
La colonna lunghezza campo indica quanti caratteri possono essere inseriti nel campo. Per campi esclusivamente di visualizzazione (contraddistinti da un *) o campi compilabili con una sigla, come ad esempio sesso, come lunghezza del campo si deve inserire un n.z.

Da A a F	**Lunghezza del campo**	**Da G a P**	**Lunghezza del campo**	**Da R a Z**	**Lunghezza del campo**
Reparto	50	Descrizione edificio	30	Stanza	10
Assente *	n.z.	Edificio	30	Regione	30
Assente da *	n.z.	Numero edificio	10	Scrivania	50
Assente fino a *	n.z.	Aziendale 1	30	Segreteria	30
Assente perché *	255	Aziendale 2	30	Soprannome	50
Indirizzo	30	Aziendale 3	30	Lingua	50
Indirizzo 1	50	Sesso	n.z.	Piano	10
Indirizzo 2	50	Categoria	30	Nome da ricercare	50
Impianto nr.	30	Paese	30	Telefono	30
Nome visualizzato	100	Cellulare 1	30	Titolo	50
Mansione	30	Cellulare 2	30	Rappresentante 1	30
Commento 1	30	Cellulare 3	30	Rappresentante 2	30
Commento 2	30	Cognome	50	Rappresentante 3	30
Commento Indirizzo	30	Appunto (il ritorno a capo viene contato come un carattere)	255	Rappresentante 4	30
Occupato *	n.z.	Luogo	30	Rappresentante 5	30
Foto	n.z.	Descrizione luogo	30	Nome	50

Settore	30	Cercapersone	30	Web 1	50
Provincia	40	Codice postale	10	Web 2	50
DECT	30	Nr. telefonico primario *	30	Web 3	50
Email 1	50	Privato 1	30		
Email 2	50	Privato 2	30		
Email 3	30	Prodotto 1	30		
Fax	30	Prodotto 2	30		
Ditta	50	Prodotto 3	30		
		Progetto 1	30		
		Progetto 2	30		
		Progetto 3	30		

Uso di parecchie fonti di dati

Nella rubrica potete utilizzare come origine dati una o più banche dati. La banca dati viene impostata dall’amministratore del sistema. Potete utilizzare in maniera mirata tutte le banche dati, la banca dati OSPC o altre banche dati (Nome della banca dati). Selezionare attraverso un campo combinato la banca dati da voler utilizzare.

- **Tutto**
  Per utilizzare tutte le fonti di dati.
- **OSPC**
  Per utilizzare solo una fonte di dati OSPC.
- **Nome della banca dati**
  Per usare in modo mirato una determinata fonte di dati. Il consulente di sistema definisce anche la denominazione del pulsante. Ricordate che non potete elaborare i dati di altre banche dati.

Ricerca nell’elenco telefonico

Potete cercare nella rubrica un determinato dataset. Potete decidere quali informazioni desiderate cercare. È possibile modificare le colonne della maschera di ricerca.

Segnaposto	Descrizione	Esempio	Risultati
%	Segnaposto per una stringa di qualsiasi lunghezza.	%is	Esegue una ricerca secondo tutte le parole che iniziano con un carattere qualunque e che proseguono successivamente con "is", per esempio bellissimo o buonissimo.
_	Segnaposto per **un** qualunque carattere singolo	_ano	Ricerca tutte le parole che cominciano con un carattere qualunque e che contengono "ano".
[carattere]	Segnaposto per un carattere determinato.	Benedett[io]	Ricerca le parole che cominciano con Benedetti o Benedetto.

[caratter e-caratter e]	Segnaposto per una determinata stringa di caratteri.	[M-Z]owell	Ricerca tutte le parole che cominciano con una lettera da M a Z e che finiscono con owell.
[^c]	Segnaposto per ecce-zioni.	M[^c]	Ricerca tutte le parole che cominciano con M e che come seconda lettera non contengono una c.

Per cercare una voce dovete procedere nel modo seguente:

1. Inserite la categoria nel campo desiderato. più caratteri inserite, più preciso sarà† il risultato della ricerca. Potete utilizzare dei segnaposto. Chiaramente è possibile effettuare la ricerca anche in più campi. I campi si selezionano con il tasto TAB o facendo clic con il mouse.
2. Al termine della ricerca gli utenti corrispondenti vengono visualizzati in un elenco dei risultati. Potete modificare o cancellare una voce.
3. Nell’elenco dei risultati viene indicato il numero di record che sono stati trovati. Per accelerare la visualizzazione, vengono indicate dapprima solo 50 voci. Si possono visualizzare i prossimi oppure tutti i record.
4. Se non esiste un utente che corrisponda ai vostri criteri di ricerca, tale stato viene visualizzato dalla scritta rossa "Nessun dato presente".

>	Caricare e visualizzare i prossimi 50 record
>>	Caricare e visualizzare tutti i record
neu laden	Ricaricamento di record

Selezione dal Dataset

Potete chiamare un utente dal dataset. Per selezionare un numero telefonico dovete procedere nel modo seguente:

1. Fate doppio clic nel Dataset sul numero telefonico corrispondente, ad esempio Cellulare 2. Se attivate il Dataset, viene selezionato sempre automaticamente il numero "Aziendale 1".
2. Il numero telefonico viene selezionato automaticamente e compare nel biglietto da visita.

Composizione di un nuovo messaggio in Outlook

Potete comporre un nuovo messaggio nel dataset. Per comporre un nuovo messaggio dovete procedere nel modo seguente:

1. Fate doppio clic sulla rispettiva voce nel dataset, ad esempio Email 1.
2. Outlook si avvia. Compare un nuovo messaggio con il rispettivo utente come destinatario.

Apertura di un indirizzo nel browser

Potete aprire un indirizzo nel Dataset. Questo indirizzo deve essere registrato in un campo Web1, Web2 o Web3. Come nomi nei campi Web 1-3 possono essere memorizzati sia indirizzi Web sia indirizzi del vostro disco locale. Per aprire un indirizzo, dovete procedere nel modo seguente:

1. Fate doppio clic sulla rispettiva voce nel dataset, ad esempio Web 1.
2. Il browser si avvia. Nel browser compare il rispettivo sito Web dell’utente.

Modifica di una voce della rubrica

Nella rubrica potete utilizzare le funzioni seguenti che consentono la modifica dei dati:

Crea

Per creare una voce dovete procedere nel modo seguente.

1. Fate clic su **Nuovo**. I campi del dataset sono vuoti.
2. Inserite i dati richiesti.
3. Fate clic su **Salva** per salvare i dati inseriti.

Se inserite un utente esterno, dovete inserire il numero telefonico con il prefisso (esempio: 0711 1358612). anche se l'utente fa parte della stessa rete locale. L'applicazione OSPC riconosce mediante il prefisso che si tratta di un utente esterno.

Modifica

Per modificare una voce, dovete procedere nel modo seguente.

1. Fate clic con il pulsante destro del mouse sulla rispettiva voce nella maschera di ricerca o nel dataset. Viene visualizzato un menu contestuale.
2. Selezionate **Modifica**.
3. Modificate i rispettivi dati.
4. Fate clic su **Salva** per salvare i dati inseriti.

Elimina

Per cancellare una voce dovete procedere nel modo seguente.

1. Fate clic con il pulsante destro del mouse sulla rispettiva voce nella maschera di ricerca o nel dataset. Viene visualizzato un menu contestuale.
2. Selezionate **Elimina**. Compare una richiesta di conferma.
3. Fate clic su **Sì** per cancellare la voce. La voce viene cancellata dalla rubrica.

Modifica di colonne nella maschera di ricerca

Potete impostare le colonne della maschera di ricerca in base alle vostre esigenze. Per modificare la disposizione delle colonne, dovete procedere nel modo seguente.

1. Fate clic con il pulsante destro del mouse su un'intestazione di colonna. Viene visualizzato un menu contestuale.
2. Selezionate **Inserisci colonna**, **Elimina colonna** o **Modifica colonna in**. Per i comandi **Inserisci colonna** e **Modifica colonna in** dovete selezionare la rispettiva colonna.

Assenze

La rubrica indica il messaggio di assenza di Outlook di un utente.

Sono visualizzati la data, l'ora e un testo. Il testo può essere formato da 255 caratteri. Nel campo del testo viene visualizzata la prima riga del messaggio di assenza di Outlook (vale a dire fino al primo [invio] del campo di testo Outlook, al massimo fino a 255 caratteri). In Dataset e nelle Caratteristiche partecipanti il testo viene visualizzato su quattro righe, ma complessivamente con la stessa lunghezza (max. 255 caratteri), in quanto qui la visualizzazione è più stretta.

Cancella record di dati

È possibile cancellare tutti i record di dati della rubrica OSPC:

1. Selezionare dal menu Modifica > Rubrica telefonica > Cancella record di dati ...
2. Viene subito dopo visualizzata una richiesta di conferma per verificare se si intende davvero cancellare tutti i record di dati dalla sorgente dati OSPC.
3. Confermare facendo clic sul pulsante "yes".

Uso della selezione preordinata

È possibile memorizzare in tasti preordinati i numeri telefonici che dovete selezionare più spesso. Se si tratta di utenti interni, vengono segnalati gli stati operativi.

Requisiti

Le voci per la selezione preordinata vengono create nell'ETI. L'elenco telefonico integrato viene curato dal responsabile del sistema. È necessario impostare il numero per la selezione preordinata sulla tastiera o come tasto di scelta rapida.

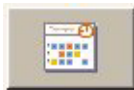
Stati operativi dei tasti preordinati

I colori dei pulsanti caratterizzano i diversi stati operativi degli utenti interni.

Colori	Significati
Grigio	L'utente interno è libero.
Giallo	L'utente interno sta effettuando una chiamata interna.
Rosso	L'utente interno sta effettuando una chiamata esterna.

Uso della selezione preordinata

Per usare una selezione preordinata, dovete procedere nel modo seguente.

1. Attivate il tasto preordinato desiderato.
2. Il numero telefonico viene selezionato automaticamente.

Utilizzo di Caratteristiche partecipanti

Il campo Caratteristiche partecipanti riporta le informazioni relative ad un partecipante così come sono strutturate nel dataset dell'elenco telefonico. Vedi anche *Che cos'è un dataset?* *[→pag. 58]*

Premendo il tasto "Modifica" dalla finestra delle Caratteristiche partecipanti si può entrare nell'elenco telefonico alla voce desiderata, da dove poi apportare le modifiche.

Nel campo Caratteristiche partecipanti si trovano anche i due pulsanti "Contatti" e "Calendario".

	Il calendario può essere consultato per controllare la presenza o l'assenza di un dato interlocutore. Questa funzione di calendario è attiva con le applicazioni Microsoft Outlook e Lotus Notes.
	Questo pulsante consente l'accesso ai contatti di un partecipante registrati in Microsoft Outlook.

VIP View

VIP View rappresenta un'altra tipologia dell'indicazione di occupato.

L'indicazione di occupato visualizza sempre un gruppo di numeri telefonici consecutivi. Tuttavia per alcune persone (ad es. i superiori) è necessaria una visualizzazione particolare. A tal fine si può utilizzare la Vista VIP.

Dalla vista VIP, come dall'indicazione di occupato, si possono vedere, a scelta, i collegamenti con i loro numeri o con il nome dell'utente relativo. Viene utilizzata la voce relativa al campo "Nome visualizzato" della rubrica telefonica, o la banca dati indicata.

Se in questo campo si inseriscono parti del nome separate da una virgola, la voce viene visualizzata sul tasto solo fino alla virgola.

Requisiti

Visualizza VIP deve essere impostata dal vostro tecnico responsabile del sistema.

È possibile impostare anche il numero di pulsanti. Potete scegliere liberamente quale numero telefonico o nome assegnare ad un pulsante.

I numeri telefonici della funzione Visualizza VIP devono essere inclusi nell'indicazione di occupato.

Apertura di Visualizza VIP

Per aprire Visualizza VIP dovete prima aprire Visualizza

1. Selezionate **Visualizza VIP** nel menu **Visualizza**.
2. Compare la finestra di dialogo **Visualizza VIP**.

Stati della Vista VIP

È possibile desumere i seguenti stati di un utente:

Colori dei pulsanti	Stati	Spiegazioni
Grigio	Libero	L’utente è libero.
Giallo	Occupato	L’utente telefona con un interlocutore
Strumento di assenza (WebAccess) **(Questi stati sono visualizzati solo per gli utenti / agenti connessi, non per i numeri di hardware)**		
Barra in alto a destra rossa	Assente	
Assenza con il calendario di Outlook **(l’assenza viene solo visualizzata per gli utenti connessi)**		
Barra in alto a sinistra verde	libero	
Barra in alto a sinistra ciano	con riserva	
Barra in alto a sinistra gialla	occupato	
Barra in alto a sinistra rossa	presenta	
Assenza con il calendario di Lotus Notes		
Barra in alto a sinistra verde	libero	
Barra in alto a sinistra gialla	occupato	

Selezione di una voce da Visualizza VIP

Potete chiamare in qualsiasi momento un utente compreso in Visualizza VIP. Questa funzione viene attivata solo con il mouse.

1. Fate clic sulla voce prescelta.
2. Il numero telefonico viene selezionato automaticamente.

Collegamento di un utente

Per collegare un utente ad un utente di Visualizza VIP vi basta solo il mouse.

1. Un interlocutore esterno desidera parlare con un utente interno del vostro impianto telefonico. Visualizza VIP è aperta, quindi potete vedere che l’utente è libero.
2. Posizionate il puntatore del mouse sul biglietto da visita di interrogazione. Tenete premuto il pulsante sinistro del mouse. L’icona del puntatore del mouse si trasforma nell’icona di un ricevitore.
3. Trascinate il simbolo del puntatore sul rispettivo pulsante Visualizza VIP. Rilasciate il pulsante sinistro del mouse.
4. In questo modo i due utenti vengono collegati.

Configurazione

In questo capitolo sono descritte le possibilità di configurazione seguenti:

Impostazione audio

Se si utilizza la modalità *Telecommutor* *[→pag. 12]* , tutte le impostazioni audio del Vostro telefono vengono impostate. Consultare eventualmente le rispettive istruzioni per l’uso in proposito.

Se si utilizza la modalità *Road Warrior* *[→pag. 12]* , tutte le impostazioni audio sono raggiungibili attraverso quattro pulsanti audio diversi.

In proposito, è possibile:

- modificare le impostazioni relative alle apparecchiature audio utilizzate,
- ricevere informazioni sulla conversazione in corso (volumi e caratteristiche qualitative),
- impostare il volume della suoneria, dell’altoparlante e della sensibilità del microfono del set cuffia (USB-Phone),
- impostare con una configurazione guidata tutti i parametri audio.

Monitor

Da questa finestra non è possibile configurare nessuna impostazione. La finestra fornisce informazioni sulla qualità della chiamata in corso.

Per ulteriori informazioni sui messaggi visualizzati, consultare la guida online.

Opzioni

In questa finestra vengono configurate impostazioni tecniche.

Per ulteriori informazioni sui messaggi visualizzati, consultare la guida online.

Assistente di configurazione

Con l’assistente audio-tuning è possibile:

- selezionare l’apparecchio di registrazione da utilizzare per Avaya iClarity IP Audio
- selezionare l’apparecchio di riproduzione da utilizzare per Avaya iClarity IP Audio
- indicare se si utilizza un set cuffia e microfono/un telefono o l’altoparlante del PC e un microfono
- verificare il corretto funzionamento dell’altoparlante o delle cuffie
- impostare il volume dell’altoparlante o delle cuffie
- verificare il corretto funzionamento del microfono
- impostare la sensibilità del microfono
- determinare quanto sono forti i rumori di fondo della propria postazione di lavoro

A tale proposito, occorre osservare che:

- Durante una telefonata non è possibile modificare le impostazioni audio.
- Prima della configurazione delle impostazioni audio occorre chiudere tutte le applicazioni ancora aperte sul

proprio PC per la registrazione o la riproduzione di suoni.

Le impostazioni audio vengono impostate nel modo seguente:

1. Chiudere tutte le applicazioni per la registrazione o la riproduzione audio
2. Fare clic sul pulsante **Assistente audio-Tuning**. Viene visualizzata la finestra di dialogo dell'assistente Audio-Tuning. Da questa finestra di dialogo è possibile selezionare gli apparecchi che debbono essere utilizzati per la registrazione o la riproduzione audio durante le conversazioni.
3. Nel campo "Seleziona apparecchio di registrazione" selezionare l'apparecchio da utilizzare per la registrazione di suoni per le telefonate tramite PC.
4. Nel campo "Seleziona apparecchio di registrazione" selezionare l'apparecchio da utilizzare per la riproduzione di suoni per le telefonate tramite PC.
5. Fare clic sul pulsante **Avanti**.
   Viene visualizzata la seconda finestra di dialogo dell'assistente Audio-Tuning. Da questa finestra di dialogo si può indicare se si utilizza un set cuffia e microfono/un telefono o l'altoparlante del PC e un microfono per le telefonate. Le seguenti opzioni sono disponibili:
   - Set cuffia e microfono o ricevitore (duplex pieno): selezionare questa operazione se si utilizza il set cuffia e microfono/il telefono per le tefonate. Se l'assistente Audio-Tuning riscontra la presenza di una scheda audio a duplex medio nel Vostro sistema, questa opzione viene disattivata.
   - Microfono e altoparlanti del PC (Halbduplex). Selezionare questa opzione se si utilizzano gli altoparlanti e un microfono del computer.
   - Soppressione eco automatica (duplex pieno). Selezionare questa opzione quando per le telefonate si utilizzano gli altoparlanti del PC e un microfono (questa opzione utilizza la soppressione automatica dell'eco).
   - Scheda audio (duplex medio) Selezionare questa opzione se nel proprio PC è installata una scheda audio duplex medio. Se l'assistente Audio-Tuning riscontra la presenza di una scheda audio a duplex pieno nel Vostro sistema, questa opzione viene disattivata.
6. Selezionare l'opzione desiderata e fare infine clic sul pulsante **Avanti**.
   Viene visualizzata la terza finestra di dialogo dell'assistente Audio-Tuning. Da questa finestra di dialogo è possibile verificare se gli altoparlanti del PC o il set cuffia e microfono funzionano correttamente. Inoltre, avete la possibilità di impostare il volume del ricevitore o del set di cuffie e microfono.
   </br>
7. Fare clic sul pulsante **Test**. Se gli altoparlanti o il set cuffia e microfono funzionano correttamente, viene riprodotto un suono di verifica.
   Procedere dalla fase 8 in avanti.
   Se non si sente questo tono di test, verificare il collegamento fra il Vostro PC e gli altoparlanti (o il ricevitore), ed assicurarsi che gli altoparlanti siano accesi. Ulteriori informazioni in merito sono contenute alla voce "Consigli audio" della Guida di Windows.
   </br></br></br>
8. Con il cursore impostare il volume desiderato per gli altoparlanti o per il set cuffia e microfono. Quanto più a destra si trova il cursore, più alto è il volume.
   </br>
9. Infine, fate clic sul pulsante **Arresta**, per interrompere la riproduzione.
10. Fare clic sul pulsante **Avanti**.
    Viene visualizzata la quarta finestra di dialogo dell'assistente Audio-Tuning. Da questa finestra di dialogo è possibile verificare il corretto funzionamento del microfono e adattare il livello di ingresso, ovvero la sensibilità alla voce, del microfono. Se il microfono funziona correttamente, i messaggi di stato nell'area della finestra reagiscono alla sensibilità del microfono subito, non appena si parla. Proseguire con la fase 11. Se i messaggi di stato nell'area della finestra non reagiscono alla sensibilità del microfono appena si parla, è necessario verificare il collegamento fra il proprio PC e il microfono. Ulteriori informazioni sono contenute nella guida di Windows.
11. Procedere con i passaggi seguenti:
    - Se Avaya iClarity IP Audio deve adattare il livello di ingresso del microfono, fare clic sull'opzione Imposta il livello di registrazione del microfono automaticamente, e impostare con il cursore il livello desiderato. Quanto più a destra si trova il cursore, più sensibile è il microfono.

- Se si vuole adattare manualmente il livello di ingresso del microfono, fare clic sull'opzione Utilizzare il livello di registrazione del microfono successivo, e impostare con il cursore il livello desiderato. Quanto più a destra si trova il cursore, maggiore è la sensibilità.

12. Fare clic infine sul pulsante **Avanti**.
    Viene visualizzata la quinta finestra di dialogo dell'assistente Audio-Tuning. Nella finestra di dialogo inserire il livello abituale dei rumori di sottofondo sulla Vostra postazione di lavoro attuale. Ciò permette di evitare che durante una telefonata Avaya iClarity IP Audio trasmetta i rumori di sottofondo, anche quando non si parla.
13. Sulla Vostra postazione di lavoro non dovrebbero verificarsi dei rumori di sottofondo eccessivamente forti.
14. Fare clic sul pulsante **Test** e non parlare. Il pulsante **Test** viene in questo modo disattivato, Vi viene richiesto di non parlare e l'assistente Audio-Tuning è così in grado di stabilire il livello dei rumori di sottofondo sulla Vostra attuale postazione di lavoro. Il test dura circa dieci secondi. Non appena è concluso, il pulsante **Test** viene nuovamente abilitato. Se durante il test si dovessero verificare dei rumori di sottofondo eccessivi, occorre ripetere i passaggi 13 e 14.
15. Fare clic infine sul pulsante **Avanti**. Viene visualizzata una finestra di dialogo con l'indicazione che le operazioni di impostazione audio sono concluse.
16. Fare clic pulsante **Termina**.

Volume

Disattivazione del microfono

1. Assicurarsi che il microfono sia acceso.
2. Sulla barra degli strumenti, fare clic sul pulsante **Volume audio**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni volume e suoneria.
3. All'interno dell'area Registrazione della finestra, fare clic sulla casellina di controllo "Muto".
   L'altoparlante viene in questo modo disattivato.
4. Per riattivarlo, fare clic di nuovo sulla casellina di controllo "Muto".

Impostazioni volume microfono

1. Assicurarsi che il microfono sia acceso.
2. Sulla barra degli strumenti, fare clic sul pulsante **Volume audio**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni volume e suoneria.
3. All'interno dell'area Registrazione della finestra, impostare il volume con il cursore.

Disattivazione dell'altoparlante

1. Assicurarsi che l'altoparlante sia acceso.
2. Sulla barra degli strumenti, fare clic sul pulsante **Volume audio**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni volume e suoneria.
3. All'interno dell'area Riproduzione della finestra, fare clic sulla casellina di controllo "Muto".
   Gli altoparlanti vengono in questo modo disattivati.
4. Per riattivarlo, fare clic di nuovo sulla casellina di controllo "Muto".

Impostazione del volume dell'altoparlante

1. Assicurarsi che l'altoparlante sia acceso.
2. Sulla barra degli strumenti, fare clic sul pulsante **Volume audio**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni volume e suoneria.
3. All'interno dell'area Riproduzione della finestra, impostare il volume con il cursore.

Disattivazione della suoneria

1. Sulla barra degli strumenti, fare clic sul pulsante **Volume audio**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni volume e suoneria.
2. All'interno dell'area Suoneria della finestra, fare clic sulla casellina di controllo "Muto".

Gli altoparlanti vengono in questo modo disattivati.

3. Per riattivarli, fare clic di nuovo sulla casellina di controllo Muto.

Impostazione del volume della suoneria

Nota: La suoneria viene automaticamente disattivata quando si disattivano gli altoparlanti.

1. Sulla barra degli strumenti, fare clic sul pulsante **Volume audio**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni volume e suoneria.
2. All'interno dell'area Suoneria della finestra, impostare il volume con il cursore.

Riproduzione della suoneria sugli altoparlanti interni del PC

1. Sulla barra degli strumenti, fare clic sul pulsante **Volume audio**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni volume e suoneria.
2. Dall'area Suoneria della finestra, selezionare la casellina di controllo "Riprodurre suoneria sugli altoparlanti interni del PC".
3. Fare clic su Chiudi.

Ascolto della propria voce in cuffia

1. Sulla barra degli strumenti, fare clic sul pulsante **Volume audio**.
   Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni volume e suoneria.
2. Dall'area Riproduzione della finestra, selezionare la casellina di controllo "Voce in cuffia".
3. Fare clic su Chiudi.

Modifica della password

Come revisore, supervisore o centralino, potete modificare la vostra password in qualsiasi momento. La password deve essere composta da sei caratteri.

Per modificare la password o per immetterne una nuova dovete procedere nel modo seguente:

1. Selezionate **Modifica password** nel menu **Impostazione**.
2. Compare la finestra di dialogo **Modifica password**.
3. Digitate la vostra vecchia password.
4. Fate clic su **OK**.
5. Digitate la nuova password, utilizzando sei caratteri.
6. Confermate la nuova password.
7. Fate clic su **OK**. All'attivazione successiva dovrete usare la nuova password.

Inserimento numero di emergenza

In qualità di revisore o supervisore è possibile inseire o modificare in ogni momento un numero per chiamate di emergenza. Per il numero di emergenza, possono essere utilizzate al massimo 24 cifre. Il numero di emergenza può contrassegnare un destinatario esterno (linea esterna) o interno (impianto telefonico). Il numero di emergenza può essere composto anche in stato di logout. A tale proposito occorre osservare che per l'applicazione OSPC è valido un solo numero telefonico d'emergenza. Il numero di emergenza è indipendente dall'utente.

Requisiti

Per modificare o inserire il numero di emergenza dovete essere registrati come tipo di utente Manutentore o Supervisore.

Inserimento del numero

Per inserire o modificare il numero di emergenza dovete procedere nel modo seguente:

1. Selezionate **Numero d'emergenza** nel menu **OSPC** in **Impostazione**.
2. Compare la finestra di dialogo Inserisci numero di emergenza.
3. Digitate il numero di emergenza prescelto.
4. Fate clic su **OK**.

Modifica caratteri

Per alcuni pulsanti è possibile impostare il carattere, lo stile e la dimensione del carattere desiderati. Ciò fa sì che i pulsanti siano meglio leggibili da parte degli utenti ipovedenti.
Le impostazioni riguardano i seguenti pulsanti nelle seguenti finestre di dialogo:

- Tasti di scelta rapida
- Tastierino
- Vista VIP
- Indicazione di occupato

Proprietà dei caratteri

Sono disponibili i caratteri installati nel vostro personal computer con le rispettive proprietà.

Modifica delle dimensioni del carattere

Per modificare i caratteri dovete procedere nel modo seguente:

- Selezionate **Caratteri** nel menu **OSPC** in **Impostazione**.
- Compare la finestra di dialogo Impostazione dei caratteri dei pulsanti.
- Selezionate le dimensioni desiderate.
- Fate clic su **OK**. Le impostazioni saranno subito valide.

Configurazione dell'elenco telefonico

Potete configurare la rubrica in base alle vostre esigenze. Potete stabilire dove e in quale scheda di registrazione viene visualizzato un campo nella rubrica.

Panoramica Dataset

Nella rubrica vengono visualizzate quattro schede di registrazione Dataset che potete impostare in base alle vostre esigenze. Potete creare, modificare e cancellare campi.

Qui si possono vedere le diverse schede di registrazione:

Collegamento

Nella scheda di registrazione Collegamenti è possibile impostare i seguenti campi:

- 2 campi l'uno accanto all'altro nel biglietto da visita
- 6 campi uno sotto l'altro a sinistra sotto il biglietto da visita
- 5 campi uno sotto l'altro a destra in basso

Persona

Nella scheda di registrazione Persona è possibile impostare i seguenti campi:

- 8 campi uno sotto l'altro a sinistra
- 8 campi uno sotto l'altro a destra

Località

Nella scheda di registrazione Luogo è possibile impostare i seguenti campi:

- 4 campi uno sotto l'altro a destra in alto
- 6 campi uno sotto l'altro a sinistra in basso
- 6 campi uno sotto l'altro a destra in basso

Informazioni

Nella scheda di registrazione Appunti è possibile impostare i seguenti campi:

- 2 campi uno sotto l'altro

non configurabile

Non potete modificare i registri, il numero massimo dei campi in un registro e la loro disposizione.

Registri e campi dell'elenco telefonico

Potete impostare i registri e i campi della rubrica in base alle vostre esigenze.

Apertura della rubrica

Prima di poter impostare i registri e i campi, dovete aprire la Rubrica. Procedete nel modo seguente.

1. Selezionate **Configura** da **Rubrica** del menu **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo Rubrica.

Impostazione dei campi

I campi della Rubrica vengono visualizzati in finestre di selezione. Potete scegliere un campo. Procedete nel modo seguente.

1. Fate clic sulla scheda di registrazione desiderata.
2. Selezionate i rispettivi campi. Le denominazioni dei campi vengono visualizzate nel campo.

Salva

Dopo aver impostato la rubrica secondo le vostre necessità, dovete salvare le modifiche. Procedete nel modo seguente.

1. Fate clic su **Salva**. Le vostre modifiche vengono salvate. Una finestra di dialogo mostra se la vostra configurazione è stata salvata.
2. Fate clic su **OK**.

Chiusura della configurazione della rubrica

Se volete terminare la configurazione della rubrica, potete salvare le vostre modifiche. Procedete nel modo seguente.

1. Fate clic su **Pronto**.
2. Se avete effettuato modifiche, compare una interrogazione. Potete salvare le vostre modifiche (**Sì**) o meno (**No**). Fate clic sul pulsante corrispondente. La procedura di configurazione della rubrica viene terminata.

Creazione, modifica e cancellazione di campi

Potete modificare o eliminare i campi della banca dati standard.
Si distinguono campi del tipo RL, del tipo "struttura" e del tipo statico. I tipi di struttura e i tipi statici sono da trovarsi insieme nella scheda di registrazione Tipi di struttura.

I **Tipi RL** sono tipi attivi. ciò significa che con un doppio clic sul campo si esegue un’azione. Tale azione può comportare la selezione, la creazione di un nuovo messaggio (con il client e-mail standard) o l’apertura dei contatti, oppure infine l’apertura di un sito Web.

I **Tipi struttura** sono tipi passivi. Un doppio clic su tali campi non genera alcuna azione. I campi del tipo Struttura servono solo per informare.

Anche i **Tipi statici** sono tipi passivi. Un doppio clic su tali campi non genera alcuna azione. I campi di tipo statico servono solo per informare. Essi sono parte integrante della banca dati e non possono essere cancellati.

Per creare, modificare o eliminare campi dovete proceder nel modo seguente:

1. Selezionare nel menu Impostazione > Elenco telefonico > Campi ...
   Compare la finestra di dialogo Configura campi elenco telefonico. Nella finestra di dialogo viene visualizzato un elenco di campi del tipo RL, del tipo Struttura o del tipo statico.
2. Selezionate l’elenco corrispondente.
3. Selezionate il campo prescelto.
4. Nei tipi statici si possono modificare solo i denominatori di campo.
   I tipi RL e i tipi struttura possono essere aggiunti e cancellati. È anche possibile modificare il loro "Nome di campo". I tipi struttura contengono inoltre anche una descrizione di campo. Si tratta di un puro campo per commenti che può essere modificato a piacere.
5. Modificando un nome di campo, nella finestra di dialogo dell’elenco telefonico verrà† indicato questo nome al posto di quello vecchio. Nella configurazione dei campi dell’elenco telefonico viene visualizzato questo nome di campo per la selezione
6. Fate clic su **OK** per salvare le immissioni.
7. Chiudete con il pulsante **Chiudi** e tornerete alla rappresentazione normale.

Esportazione di una rubrica

Per poter utilizzare i dati della rubrica della banca dati OSPC in un’altra applicazione, potete esportare la rubrica stessa. L’applicazione OSPC esporta la rubrica in formato CSV. Potete importare (e quindi utilizzare) dati nel formato csv in altre applicazioni, ad esempio Microsoft Excel Vengono sempre esportati due file, uno in formato csv e l’altro in formato txt.

Per esportare la rubrica dovete procedere nel modo seguente.

1. Selezionate **Esporta** da **Rubrica** del menu **Impostazione**.
2. Scegliete una cartella.
3. Inserite un nome.
4. Fate clic su **Salva** per esportare la rubrica. A seconda del volume della rubrica, l’esportazione può durare

alcuni minuti.

Importazione di una rubrica

Se la rubrica telefonica da importare è stata esportata da un’applicazione OSPC, non occorre leggere i requisiti e si possono eseguire direttamente i passaggi sotto descritti da 1 a 5.
È comodamente possibile importare i dati degli utenti

Importazione di dati utente da CM

È possibile importare facilmente i dati utente da Communication Manager nella rubrica telefonica di OSPC. Vengono importati nome, numero telefonico e ufficio.

La configurazione minima necessaria è la seguente:

- I dati della rubrica devono essere esportati attraverso lo strumento di configurazione Avaya Site Administration (ASA).
- "Default CM Format" è il formato di esportazione richiesto.

Occorre procedere come segue:

1. Selezionare Importa da **Rubrica telefonica** dal menu **Modifica**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Importa dati ITB**.
2. È possibile scegliere se sostituire i record di dati esistenti o aggiungere in coda i nuovi record di dati. Selezionare l’opzione desiderata.
3. Selezionare la casellina di controllo "Default CM Format".
4. Fare clic su ... e selezionare il file esportato.
5. Fare clic su **Start**. A seconda dell’entità dei dati, la procedura di importazione può richiedere alcuni minuti. Un barra mostra lo stato di avanzamento della procedura di importazione.

all’interno della rubrica OSPC.

La configurazione minima necessaria è la seguente:

- La rubrica telefonica deve essere disponibile in due file:
  i dati della rubrica devono essere salvati sotto forma di file .csv (nome file, ad es., Fileimportazione.csv). In questo caso, il contenuto di ogni campo deve essere sempre indicato, anche dei campi vuoti compresi fra virgolette in successione, o del file con i titoli delle colonne e separati da punto e virgola.
- I titoli delle colonne devono essere disponibili in formato .txt. Il nome di questo file deve essere uguale al nome del file in formato .csv, con l’aggiunta dell’esensione "_ctrl.txt". In base all’esempio di cui sopra, si ha dunque: Fileimportazione_ctrl.txt. I titoli delle colonne vengono registrati senza virgolette ma separati da punto e virgola. I valori devono riportare il nome proprio attribuito dall’applicazione OSPC.
- Particolare attenzione va prestata alle denominazioni dei campi personalizzati: nel file di importazione questi devono riportare lo stesso nome che avevano nell’applicazione OSPC del Vostro centralino!

Occorre procedere come segue:

1. Selezionare Importa da **Rubrica telefonica** dal menu **Modifica**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Importa dati ITB**.
2. È possibile scegliere se sostituire i record di dati esistenti o aggiungere in coda i nuovi record di dati. Selezionare l’opzione desiderata.
3. Selezionare un file di importazione corrispondente. Per selezionare il file, fare clic su ... .
4. Per avviare la procedura di importazione, fare clic su **Start**. A seconda dell’entità dei dati, la procedura di importazione può richiedere alcuni minuti. Un barra mostra lo stato di avanzamento della procedura di impor-

tazione.

5. Se un record di dati è già contenuto nella rubrica telefonica, è possibile scegliere di non importare il record di dati in oggetto (**Ignora**), di non importare tutti i record di dati successivi che siano uguali (**Ignora tutti**), di sostituire il record di dati esistente (**Sostituisci**) o di sostituire tutti i record di dati uguali (**Sostituisci tutti**). I campi email1-3, web1-3 e Rappresentante rivestono un ruolo particolare. Nel file .csv questi campi devono essere espressi nel seguente formato:
"valorevisualizzato$§indirizzo_del_valorevisualizzato.@email.it$§" (o email@email.it), oppure
"valorevisualizzato$§www.indirizzo_del_valorevisualizzato.it$§" (o www.indirizzo.it), oppure
"valorevisualizzato-numerotelefonico$§ $§nome-rappresentante".

I dati possono essere trattati anche senza l'indicazione del valore visualizzato. Il segno di separazione corrispondente fra valore visualizzato e voce effettiva viene dunque a cadere.

Cancella record

Si possono cancellare tutti i record nell'elenco telefonico. Maggiori informazioni da apprendere in *Applicazioni* *[→pag. 63]*.

Importazione di mete

Le mete che sono state esportate da un altro profilo possono anche essere importate.

1. Selezionare nel menu **Impostazione** > **Elenco telefonico** > **Campi** > **Importare**.
   Compare la finestra di dialogo **Importa mete**.
2. Potete scegliere se sostituire le mete esistenti o se aggiungere nuove mete. Evidenziate l'opzione prescelta.
3. Fate clic su ....
4. Selezionare il file di importazione desiderato e cliccare successivamente su **Apri**.
5. Avviare l'importazione con un clic sul pulsante **Avvio**.
   Una barra visualizza l'avanzamento dell'importazione.
6. Confermare la segnalazione "Pronto!" al termine dell'importazione.
7. Chiudere la finestra di dialogo di importazione cliccando sul pulsante **Annulla**.

Esportazione di mete

Le mete possono essere esportate per importarle quindi in altri profili.

1. Selezionare nel menu **Impostazione** > **Elenco telefonico** > **Campi** > **Esportare**.
   Compare la finestra di dialogo **Esporta mete**.
2. Fate clic su ....
3. Digitare il nome del file in cui salvare le mete.
   Fate clic sul pulsante **Salva**.
4. Avviare l'esportazione con un clic sul pulsante **Avvio**. Una barra visualizza l'avanzamento dell'esportazione.
5. Confermare la segnalazione "Pronto!" al termine dell'esportazione.
6. Chiudere la finestra di dialogo di esportazione cliccando sul pulsante **Chiudi**.

Gestione assenze

Chi lavora al centralino può gestire l’assenza degli altri utenti. Inoltre, potete modificare la password degli utenti. Ogni utente, tuttavia, può servirsi della gestione assenze per la sua personale gestione assenze.

Ricordate
Ricordate che le seguenti istruzioni si riferiscono ad uno strumento supplementare. Le assenze vengono visualizzate nell’applicazione OSPC, ma non potete impostarle.

Requisiti

Per poter gestire l’assenza, è necessario che siano soddisfatti i seguenti requisiti:
- È installato un moderno Browser
- L’amministratore del sistema ha installato i componenti relativi (Web-Server)
- Web-Server è funzionante per OSPC
- **Per la gestione assenze tramite Outlook è altresì necessario il seguente requisito:**
  - Absence Info Server deve essere installato per la gestione assenze tramite Outlook

Messaggio di assenza

L’assenza viene segnalata dall’indicazione di occupato di rete (NBA), dall’indicazione di occupato, dalla lista ITB, dalla rubrica telefonica, dalle comunità di utenti e dalla Vista VIP. Visualizzano la data, l’ora e un messaggio di assenza fino ad un massimo di 255 caratteri.
Il messaggio di assenza tramite Web riporta un termine di inizio e di fine dell’assenza stessa. In caso di assenza comunicata tramite Outlook, l’assenza termina nel momento in cui l’utente si connette nuovamente come presente.

Avvio gestione assenza

Per avviare la procedura di gestione dell’assenza, occorre procedere come segue: È necessario conoscere nome, cognome, numero telefonico e password dell’utente. Il nome del server web (NameWebServer) può essere richiesto all’amministratore del sistema.

1. Avviare il browser.
2. Inserire dopo http:// il seguente indirizzo: NameWebServer:Port/ospcwebaccess/Login.jsp.
   Per quanto riguarda il dato relativo alla porta, inserire il valore inserito dall’amministratore del sistema negli strumenti di configurazione (default = 21080). Fare attenzione ai caratteri maiuscoli e minuscoli.
3. Inserire nome, cognome, numero telefonico e password.
4. Fare clic su **Connetti**. È possibile impostare l’assenza e modificare la password.
5. Per terminare la procedura di gestione dell’assenza, fare clic su **Disconnetti**.

Impostazioni

Per impostare la gestione assenze dovete procedere nel modo seguente.

1. La gestione assenze è aperta.
2. Inserite la data e l’ora dell’assenza. Dovete usare il formato gg.mm.aaaa oo:mm (giorno, mese, anno, ora, minuti), ad esempio 11.10.2001 10:00.
3. Potete anche inserire un messaggio. Per l’immissione del messaggio potete usare 255 caratteri alfanumerici.
4. Fate clic su **Salva** per memorizzare l’assenza.

Modifica della password

Per modificare la password, dovete procedere nel modo seguente:

1. La gestione assenze è aperta. Fate clic su Imposta password.
2. Digitate la nuova password.
3. Dovete ripetere la nuova password.
4. Fate clic su **Imposta password**. La password viene modificata.

Regolazione dell’assenza - Outlook

Come utente potete inserire le vostre assenze con Microsoft Outlook. Per i presupposti consultare il capitolo Requisiti >*Requisiti > Assenza* *[→pag. 76]*.

La prima riga del messaggio di assenza (fino al primo [invio] nel campo di testo di Outlook, al massimo fino a 255 caratteri) viene quindi visualizzato in OSPC.
La procedura per inserire le assenze con Microsoft Outlook è descritta nella rispettiva documentazione.

OSPC WebAccess Admin Tool

Questo strumento serve per ripristinare una password utente per l’accesso a Web Access. Deve essere impostato dal vostro tecnico di assistenza e viene visualizzato sullo schermo con una propria icona.

Se un utente dovesse dimenticarsi la password, deve fare un doppio clic sull’icona corrispondente visualizzata sullo schermo (AbsenceAdmin-Tool). Inserite il nome, il cognome, il numero telefonico e la password dell’utente. Quindi fate clic sul pulsante "Cerca utente". Una volta trovato l’utente, il pulsante "Cerca utente" si disattiva, mentre si attiva il pulsante "Ripristina password". Fare clic su questo pulsante. La password viene ripristinata.. Il pulsante "Ripristina password" si disattiva, mentre si attiva di nuovo il pulsante "Ricerca utente". A questo punto potete richiamare l’utente con il Webaccess Tool, senza dover inserire alcuna password.

Ora l’utente può richiamare anche la propria applicazione, senza dover inserire la password e una nuova password.

Statistiche

In questo capitolo vi verranno illustrate le possibilità offerte da una valutazione statistica.

Dati statistici

Per valutare il carico di un addetto al centralino, è possibile registrare e valutare i dati statistici relativi ad un utente.

Requisiti per la creazione

Per creare dati statistici, l'utente deve essere contrassegnato con l'opzione Statistica. La procedura per l'attivazione di questa opzione è descritta nel capitolo *Consultare Elaborazione* *[→ pag. 85]* utilizzatore.

Per l'utente prescelto appare la seguente icona sul lato destro della barra delle icone. L'icona indica all'utente che verranno registrati gli eventi.

Tempo di registrazione

Finché l'utente è collegato con l'opzione Statistica attivata, i dati statistici vengono raccolti nella banca dati. La statistica non comprende le telefonate effettuate e concluse quando l'apparecchio era scollegato.

Se al momento dell'attivazione ci sono ancora telefonate attive, queste vengono raccolte nelle statistiche. Tuttavia, vengono registrati solo i tempi a partire dal momento dell'attivazione.

Se al momento di scollegarsi ci sono alcune telefonate in corso, queste vengono raccolte nelle statistiche. Tuttavia, vengono registrati solo i tempi fino al momento dello scollegamento.

Intervallo di registrazione

L'intervallo di registrazione, in base al quale vengono memorizzati i dati raccolti nella banca, è predefinito. L'intervallo di registrazione dura 15 minuti. e non può essere modificato.

Il primo intervallo di registrazione inizia al momento dell'attivazione. L'ultimo intervallo di registrazione termina quando ci si disconnette. Gli intervalli di registrazione vengono sincronizzati su ore piene. Pertanto, è possibile che il primo e l'ultimo intervallo di registrazione risultino più brevi dell'intervallo di registrazione impostato.

Requisito per la valutazione

Per valutare, cancellare o esportare i dati statistici dovete essere registrati come tipo di utente Manutentore o Supervisore.

Eventi registrati

Il rapporto statistico registra i seguenti eventi a fini statistici:

- Utente attivo
- Pausa
- Tempo di attesa fino alla richiesta
- Durata della conversazione

I risultati visualizzati rappresentano il computo di tutti questi eventi.

Nota

Il tempo attivo è il tempo durante il quale l’utente è connesso all’applicazione OSPC, ma non è in "Pausa".

Valutazione delle statistiche

Nell’elenco seguente sono riportate le operazioni per eseguire una valutazione statistica. La procedura serve per aiutarvi la prima volta che dovete valutare una statistica.

Le spiegazioni dettagliate sono illustrate nelle pagine successive.

1. Selezionate **Statistiche** nel menu **Visualizza** per avviare la configurazione delle statistiche.
2. Scegliete un utente.
3. Inserite una data.
4. Selezionare una rappresentazione (è possibile solo un istogramma).
5. Specificate il periodo di tempo.
6. Fate clic su **OK**. La statistica verrà† visualizzata e rappresentata nella forma selezionata.

Impostazioni

Prima di poter visualizzare una statistica, dovete configurare alcune impostazioni.

Avvio delle statistiche

Siete registrati come supervisore o come revisore.

1. Selezionate **Statistiche** nel menu **Visualizza**. Compare la finestra di dialogo Configurazione delle statistiche.
2. Procedete con le impostazioni.

Impostazioni delle statistiche

Per una statistica potete addottare le seguenti impostazioni.

Utente

Visualizza tutti gli utenti che sono stati attivati per una statistica e per i quali sono stati raccolti i dati. Potete selezionare un utente.

Data

Indica la data della statistica. Se selezionate come periodo di tempo Giorno, la statistica viene rappresentata per quel giorno. Se selezionate come periodo di tempo Settimana, la settimana viene rappresentata indicando il giorno di calendario. A tal proposito non ha importanza quale data abbiate inserito. Dovete usare il formato gg.mm.aa (ad esempio 11.12.97) per l'immissione della data.

Rappresentazione

Per il momento potete visualizzare una statistica solo in forma di istogramma.
La rappresentazione come diagramma a barre attualmente non è ancora implementata.

Periodo

Come periodo potete scegliere Giorno o Settimana.

Periodo: Giorno
Scegliendo Giorno, il tempo viene rappresentato in ore sull'asse X (orizzontale). La risoluzione corrisponde a un'ora. Viene rappresentato il giorno specificato nel campo Data. Per il giorno potete limitare il periodo rappresentato. Ad esempio, potete rappresentare l'orario di lavoro dalle ore 7 alle ore 16.

Periodo: Settimana
Scegliendo Settimana, il tempo viene rappresentato in giorni sull'asse X (orizzontale). La risoluzione corrisponde a un giorno. Viene rappresentata la settimana del giorno specificato nel campo Data. Per il periodo di tempo rappresentato per la settimana potete anche specificare se includere sabato e domenica.

Rappresentazioni

OSPC vi offre la possibilità di rappresentare le statistiche in forma di istogrammi o diagrammi a barre.

...come istogramma

Nell'istogramma i dati statistici vengono rappresentati in forma numerica e in forma grafica. La visualizzazione è relativa all'utente selezionato.

Requisiti

Per visualizzare una statistica come istogramma, dovete selezionare la rappresentazione Istogramma nella finestra di dialogo **Configurazione delle statistiche**.

Spiegazioni del messaggio visualizzato

Tempo attivo
Il tempo attivo indica il tempo per il quale il centralino è stato connesso ma non in "Pausa". Tale tempo può discostarsi dal tempo in cui il centralino ha preso parte alla distribuzione chiamate.
Il tempo attivo vene visualizzato sia numericamente che graficamente. Viene evidenziato da una barra blu. In caso di tempo attivo numerico, viene visualizzato il valore medio minimo, massimo e medio. Il tempo attivo è la somma dei tempi di riposto e della durata delle conversazioni.

Tempo di riposo
Il tempo di riposo indica il tempo complessivo durante il quale il centralino è rimasto connesso alla distribuzione chiamate e in cui non vi sono stati collegamenti. Il tempo di riposo viene visualizzato sotto forma di dato numerico. In caso di tempo attivo numerico, viene visualizzato il valore medio minimo, massimo e medio.

Tempo di attesa
Il tempo di attesa indica il tempo massimo di attesa di tutte le chiamate fino alla risposta da parte del centralino. Il tempo di attesa viene visualizzato sotto forma di dato numerico. In caso di tempo attivo numerico, viene visualizzato il valore medio minimo, massimo e medio.

Durata della conversazione
La durata della conversazione indica per quanto tempo l'utente si è intrattenuto nella conversazione. La durata della conversazione vene visualizzata sia numericamente che graficamente. Viene evidenziata da una barra rossa. In caso di tempo attivo numerico, viene visualizzato il valore medio minimo, massimo e medio.

Asse X (asse orizzontale)
L'asse X visualizza le ore o i giorni. La suddivisione in ore o giorni dipende dall'impostazione del periodo temporale. Per ciascuna unità vengono rappresentati graficamente i dati relativi al tempo attivo e alla durata della conversazione.

Asse Y (asse verticale)
L'asse Y è orientato alla impostazione del periodo di tempo giornaliero. Se ad es. si indicata un'impostazione per il periodo di tempo in questione dalle ore 7 alle ore 16, verranno rappresentate graficamente 9 ore.

Modifica della configurazione

Potete modificare la configurazione della rappresentazione in qualsiasi momento.

1. Fate clic con il pulsante destro del mouse nella finestra di dialogo **Statistiche**. Compare un campo di menu che comprende i comandi **Configura, Periodo giornaliero** e **Periodo settimanale**.
2. Potete eseguire la **modifica della configurazione** oppure selezionare un **altro periodo** di tempo. Fate clic sul comando corrispondente.

...come diagramma a barre

Questa funzione non è stata ancora implementata.

Esporta statistiche

Se desiderate usare i dati statistici con un'altra applicazione, potete esportarli.

Esportazione dei dati statistici

Per usare questa funzione, i dati statistici di un utente devono essere disponibili.

1. Selezionate **Esporta** nel menu **Statistica** in **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo **Esportazione delle statistiche**.
2. Evidenziate il modo prescelto. Inserite i dati richiesti.
3. Fate clic su **OK**.
4. Specificate il nome di un file e selezionate una cartella.
5. Fate clic su **OK**. I dati vengono esportati. Ora potete importare questo file con un'altra applicazione.

Modalità di esportazione

Per l'esportazione sono disponibili le seguenti modalità:

Tutto
Vengono esportati tutti i dati statistici. Non è necessaria nessun'altra selezione.

Tutto nel periodo
Vengono esportati i dati statistici di tutti gli utenti nell'arco di un determinato periodo di tempo. Indicare i dati di inizio e fine periodo. Utilizzare il formato gg.mm.aa (ad es. 12.12.07) per l'inserimento del periodo di tempo.

Utente
Vengono esportati tutti i dati statistici dell'utente selezionato. È possibile selezionare un utente. Il periodo di tempo non può essere configurato.

Utente nel periodo
Vengono esportati tutti i dati statistici relativi all'utente nell'arco di un determinato periodo di tempo. È possibile selezionare un utente e configurare un periodo di tempo.

Informazioni sul file di esportazione

Il file di esportazione contiene i seguenti dati:

Nome
Fornisce il nome dell'utente.

CounterID
Indica l'evento. Per ogni evento viene utilizzato un numero identificativo univoco.
CounterID 0 significa Periodo di attività.
CounterID 1 significa Periodo di riposo.
CounterID 16 significa Periodo di attesa.
CounterID 17 significa Durata conversazione.

Inizio
Indica l'ora di inizio dell'intervallo di registrazione. Questa indicazione viene espressa con data e ora.

Fine
Indica l'ora della fine dell'intervallo di registrazione. Questa indicazione viene espressa con data e ora.

Numero
Indica il numero di eventi nell'intervallo di tempo. Il tipo di evento viene indicato da CounterID.

Terminato
Indica il numero di eventi terminati durante l'intervallo di registrazione.

TotPer
Indica la durata totale di tutti gli eventi nell'intervallo di registrazione. L'indicazione è espressa in secondi.

MaxPer
Indica la massima durata di un evento nell'intervallo di registrazione. L'indicazione è espressa in secondi.

MinPer
Indica la durata minima di un evento nell'intervallo di registrazione. L'indicazione è espressa in secondi.

Strutturazione del file di esportazione

La lista seguente è un esempio di file di esportazione:

Nome	ID Counter	Inizio	Fine	Numero	Terminate	Tempo-Tot	Tempo-Max	Tempo-Min
Centralino	16	11.12.07 9:42	11.12.07 9:42	1	1	2	2	2
Centralino	17	11.12.07 9:42	11.12.07 9:42	1	1	0	0	0
Centralino	16	11.12.07 9:46	11.12.07 9:48	4	4	5	2	1
Centralino	17	11.12.07 9:46	11.12.07 9:48	4	4	18	12	1
Centralino	0	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	1	1	103	103	103
Centralino	1	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	3	3	100	60	16
Centralino	16	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	2	2	6	3	3
Centralino	17	11.12.07 9:49	11.12.07 9:51	2	2	4	2	2
Centralino	0	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	1	1	85	85	85
Centralino	1	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	3	3	82	54	11
Centralino	16	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	6	6	106	51	1
Centralino	17	12.12.07 8:53	12.12.07 8:55	6	6	20	4	1

Eliminazione dati statistici

I dati statistici vengono memorizzati nella banca dati. Si consiglia di cancellare di tanto in tanto i dati statistici. In questo modo potete limitare lo spazio di memoria utilizzato dalla banca dati.

Eliminazione dei dati statistici

Per poter cancellare i dati statistici, dovete prima esportarli e salvarli come file. In questo modo potrete utilizzare questi dati statistici anche in un secondo tempo.

1. Selezionate **Elimina** nel menu **Statistica** in **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo **Eliminazione dati statistici**.
2. Evidenziate il modo prescelto. Inserite i dati richiesti.
3. Fate clic su **OK**. Viene visualizzata una richiesta di conferma.

4. Fate clic su **Sì**. I dati statistici del periodo selezionato vengono cancellati. Si ricorda che in questo modo i dati vanno irrimediabilmente perduti.

Modalità di cancellazione dei dati statistici

Per la cancellazione dei dati statistici, sono a disposizioni le seguenti modalità:

Tutto
Vengono cancellati tutti i dati statistici.

Tutto prima di
Alle Statistikdaten vor dem angegebenen Datum werden gelöscht. Inserire una data. Utilizzare il formato gg.mm.aa (ad es. 12.12.07).

Utente
Vengono cancellati tutti i dati statistici dell'utente selezionato. Selezionare un utente.

Utente prima di
Vengono cancellati tutti i dati statistici dell'utente selezionato prima della data indicata. Inserire la data e selezionare un utente.

Elaborazione utilizzatore

Qui vi verrà spiegato come creare un utente e quali sono i dati necessari.

Avvio gestione utente

Ad ogni utilizzatore del centralino OSPC possono essere assegnati dati corrispondenti. Chiunque utilizzi l'applicazione OSPC viene configurato in OSPC come utente. A seconda del tipo di utente, questi ò autorizzato a utilizzare le singole funzioni previste dal proprio profilo.
È possibile impostare un numero qualsiasi di utenti. Un solo utente alla volta può essere attivo.
L'applicazione OSPC viene fornita con l'utente standard dal nome Avaya. Questo utente non può essere cancellato.
Dopo aver introdotto un utente, a questi è possibile assegnare uno o più *profili di lavoro* *[→pag. 91]* .

Requisiti

Per poter impostare un utente, è necessario che siano soddisfatti i seguenti requisiti:

- Dovete essere registrati come utente tipo Manutentore o Supervisore.
- Dovete essere disattivati dallo smistamento delle chiamate.

Ricordate la seguente limitazione di un supervisore.

- Un supervisore non può impostare o modificare i manutentori.

Un revisore può modificare e impostare tutti i tipi di utente.

Apertura della gestione utenti

Per elaborare un utente dovete procedere nel modo seguente.

1. Selezionate **Utente** nel menu **Impostazione**.
2. Compare la finestra di dialogo Impostazione utente OS.

Inserimento di un utente

Le operazioni elencate spiegano come procedere per l'impostazione di un utente. La procedura ha lo scopo di aiutarvi la prima volta che dovete configurare un utente.
Nome e ID dell'utente devono essere univoci; non potete quindi assegnare due volte stesso nome e stesso ID.

Le spiegazioni dettagliate sono illustrate nelle pagine successive.

1. Aprite la finestra di dialogo **Impostazione utente OS**.
2. Fate clic su **Inserisci**.
3. Inserite i dati dell'utente.
4. Fate clic su **OK**.
5. Fate clic su **Profili**.
6. Assegnate uno o più profili.
7. Fate clic su **OK**.
8. Fate clic su **Chiudi**. Avete creato un utente con tutti i dati necessari.

Chiusura della gestione utenti

Per terminare l'impostazione degli utenti dovete procedere nel modo seguente.

1. Fate clic su **Chiudi**. La finestra di dialogo viene chiusa.
2. Le modifiche vengono salvate nella banca dati.

Dati degli utenti

Per ciascun utente è necessario inserire i seguenti dati:

- Nome
- Id (codice identificativo)
- Password
- Lingua
- Tipo
- Segnalazione acustica
- Statistiche
- Segnalazione

I dati vengono descritti dettagliatamente nei paragrafi seguenti.

Nome

Per il nome di un utente potete utilizzare 18 caratteri alfanumerici. Non c'è differenza tra maiuscolo e minuscolo.

Codice identificativo (Id)

Il codice identificativo di un utente (Id) può contenere come minimo una cifra e come massimo cinque cifre. Il numero di identificazione deve essere univoco. Non può essere inserito due volte per errore.

Password

La password di un utente deve essere composta da sei caratteri.

Lingua

Questa impostazione indica in quale lingua vengono visualizzati le finestre di dialogo e i menu dell'applicazione OSPC . È possibile scegliere fra tutte le lingue configurate in fase di installazione. Richiedere all'amministratore del sistema se all'occorrenza possono essere installate anche altre lingue.

Tipo

Dovete assegnare all'utente uno di questi quattro tipi. Ogni tipo possiede autorizzazioni differenti.

- Revisore
- Supervisore
- Centralino
- Aiuto

Autorizzazioni dei diversi tipi di utente

La tabella seguente mostra le autorizzazioni di cui dispongono i singoli tipi di utente:

	Tipo utente			
Autorizzazioni	Revisore	Supervi-sore	Centralino	Aiuto
Impostazione elenco telefonico integrato (ETI)	Sì	Sì	Sì	No
Impostazioni hardware	Sì	No	No	No
Impostazione dei profili di lavoro	Sì	Sì	No	No
Modifica della password	Sì	Sì	Sì	No
Impostazione e modifica dei revisori	Sì	No	No	No
Impostazione e modifica dei supervisori	Sì	Sì	No	No
Impostazione e modifica dei centralini	Sì	Sì	No	No
Impostazione e modifica degli aiuti	Sì	Sì	No	No

Statistiche

Evidenziate questo campo se desiderate una valutazione statistica dell'utente.

Segnalazione

Di default, ad ogni chiamata la finestra OSPC viene automaticamente visualizzata in primo piano ("Popup") a segnalare la chiamata stessa. Questa impostazione è indipendente dal fatto che si sia ridotto a icona OSPC o che l'applicazione sia aperta ma nascosta dietro la finestra al momento attiva.

Questa impostazione automatica può forse essere di disturbo, se, accando ad OSPC, si lavora anche con altre applicazioni.

Nell'area della finestra Segnalazione sono presenti entrambi i campi di opzioni **Con conferma** e **solo se a icona**, con i quali è possibile guidare il comportamento di OSPC in caso di chiamata.

Campi di opzioni selezionati	Comportamento di OSPC in caso di chiamata
nessuna opzione selezionata	finestra sempre in primo piano
con conferma	visualizzazione dell'interrogazione "Si desidera attivare OSPC?" OSPC visualizzato in primo piano solo con conferma. </br>
solo se a icona	la finestra viene visualizzata in primo piano solo se l'applicazione OSPC è stata prima ridotta a icona. *)
con confermae **solo se a icona</br>**	La richiesta di conferma "Si desidera attivare OSPC?" viene visualizzata solo nel caso in cui la finestra dell'applicazione OSPC sia stata prima ridotta a icona. *)

*) Occorre prestare attenzione al fatto che devono essere configurate delle impostazioni speciali al Vostro sistema operativo affinché queste opzioni possano funzionare.

[INVIO] nel risultato della ricerca nella rubrica

Potete scegliere tra Standard e Ampliato.

Standard:
Se è avviato il campo opzionale **"standard"** e nel focus dell'elenco dei risultati non è indicato specificatamente un numero di telefono o un campo funzionale (e-mail; web...), attivando il tasto [INVIO] viene selezionato il numero telefonico primario dell'utente selezionato.

Ampliato
Se è attivato il campo opzionale **"ampliato"**, con [INVIO] non viene selezionato il numero telefonico primario dell'utente ricercato, se è attivato il campo **"Ditta"** o **"Reparto"**, ma il contenuto corrispondente del campo selezionatore viene copiato nella riga di ricerca e quindi viene avviata una nuova ricerca che visualizzerà†, ad esempio, tutti i collaboratori del reparto "Vendita".

Se è attivato un altro campo, come ad esempio un numero telefonico o un campo funzionale, con [Invio] viene selezionato il numero telefonico primario dell'utente.

A prescindere da queste impostazioni, con la combinazione di tasti **"Ctrl-MAIUSC-C"** è possibile copiare un valore selezionato nella riga di ricerca e verrà† avviata automaticamente una ricerca di tale valore.

Risultato della ricerca nella finestra Centralino

Potete avviare una ricerca dalla finestra Centralino. Se ad esempio inserite una **"M"**, nell'elenco selezionato verranno visualizzati tutti gli utenti il cui nome inizia con "M".

Con i due campi opzionali potete scegliere se il risultato della ricerca si riferisca all'ETI o alla rubrica.
Se selezionate l'opzione **ETI**, la ricerca viene mirata nell'ETI.

Se selezionate l'opzione **TB**, la ricerca rimane mirata all'interno della finestra Centralino.

Indicazione di occupato

Con il campo opzionale è possibile selezionare se con l'indicazione di occupato deve essere indicato anche l'utente collegato con la derivazione. Passando con il puntatore del mouse sopra l'indicazione di occupato, purché sia stata stabilita una connessione o in caso di una chiamata, viene visualizzato **collegato con: Nome o numero di telefono**.

Inserimento, modifica, copia e cancellazione

Se il vostro tipo di utente lo consente, potete **inserire, modificare, copiare** e **cancellare** altri utenti.

Quando inserite i dati, ricordate le rispettive limitazioni e possibilità. Se i dati non sono completi, compare un messaggio di errore.

Inserimento di un utente

La finestra di dialogo Impostazione utente OS è aperta.

1. Fate clic sul pulsante **Inserisci**. Compare la finestra di dialogo Utente OS.
2. Inserite i dati richiesti.

3. Fate clic su **OK** per memorizzare le vostre impostazioni.

Modifica di un utente

Ricordate che tra i vostri dati non potete modificare quelli relativi al vostro nome e al vostro codice identificativo.
La finestra di dialogo Impostazione utente OS è aperta.

1. Evidenziate l'utente desiderato.
2. Fate clic sul pulsante **Modifica**. Compare la finestra di dialogo Utente OS.
3. Modificate i rispettivi dati.
4. Fate clic su **OK** per memorizzare le vostre impostazioni.

Copia di un utente

Quando si copia un utente, vengono copiati i seguenti dati:

- Tipo
- Statistiche
- Segnale acustico seconda chiamata

La finestra di dialogo Impostazione utente OS è aperta.

1. Evidenziate un utente.
2. Fate clic sul pulsante **Copia**. Compare la finestra di dialogo Utente OS.
3. Inserite i dati richiesti.
4. Fate clic su **OK** per memorizzare le vostre impostazioni.

Eliminazione di un utente

Come Supervisore, non si possono cancellare utenti di tipo Revisore. L'utente Avaya non può essere cancellato. Inoltre, non si può cancellare nessun utente attivo.
La finestra di dialogo OS Modifica utente è aperta.

1. Selezionare l'utente da cancellare.
2. Fare clic sul pulsante **Cancella**. Viene visualizzata una richiesta di conferma.
3. Fare clic su **Si**, per cancellare l'utente selezionato. L'utente viene eliminato.

Assegnazione di profili di lavoro

Un profilo definisce le caratteristiche tecniche di un posto operatore. Potete assegnare ad un utente uno o più profili. Al momento dell'attivazione, l'utente può scegliere tra uno dei profili assegnatigli.

Visualizzazione dei profili di lavoro

La finestra di dialogo Impostazione utente OS è aperta.

1. Evidenziate un utente.
2. Fate clic sul pulsante **Profili**. Compare la finestra di dialogo Profili di lavoro utente.
3. Vengono visualizzati i profili disponibili. Potete assegnare i profili all'utente.

Assegnazione o estrazione

La finestra di dialogo Profili di lavoro utente è aperta.

1. Evidenziate un profilo di lavoro.
2. Fate clic sul pulsante >> per assegnare un profilo o sul pulsante << per estrarre un profilo.
3. I profili vengono visualizzati nel rispettivo campo.
4. Fate clic su **OK** per salvare l’assegnazione.

Profilo di lavoro

Questo capitolo descrive come impostare un profilo di lavoro e quali parametri si possono impostare.

Struttura del menu Profilo di lavoro

Per l'impostazione di un profilo di lavoro, l'applicazione OSPC dispone di una finestra di dialogo diversa rispetto a quella del centralino. Prima di elaborare un profilo di lavoro, vi consigliamo di acquisire familiarità con i menu, i comandi e i pulsanti.

Presupposti: Profilo di lavoro

Per modificare i profili di lavoro, occorre soddisfare i seguenti due requisiti:

- Aver effettuato il login come Revisore o Supervisore.
- Essere disconnessi dalla distribuzione chiamate. Da notare che nonostante la disconnessione si continuano a ricevere chiamate dalla postazione.

Apertura

Per modificare un profilo di lavoro, occorre procedere come segue.

1. Dal menu **Modifica** selezionare il comando **Profili di lavoro** e successivamente **modifica**. Vengono visualizzate le finestre di dialogo **Modifica profili di lavoro** e **Avaya OSPC - Modifica profilo di lavoro "Denominazione del profilo di lavoro"**.
2. È necessario selezionare un profilo di lavoro prima di poterne modificare i dati relativi.

Barra degli strumenti

La barra degli strumenti è esemplificata dall'illustrazione seguente:

La barra degli strumenti offre i seguenti pulsanti per le funzioni maggiormente richieste del profilo di lavoro:

Pulsante	Funzione
	Indicazione di occupato e vista VIP
	Opzioni del centralino
	Fuso orario

Pul-sante	Funzione
	Proprietà utente
	Destinatari
	Tasti di scelta rapida
	Tastierino
	Termine della modifica del profilo
	Funzioni

Barra di stato

La barra di stato fornisce, da sinistra a destra, le seguenti informazioni:

- Nota sull'attuale comando
- Nome dell'utente
- Profilo di lavoro
- Data
- Ora

Struttura del menu di Impostazione profilo di lavoro

Le tabelle seguenti indicano dove trovare nei vari menu i vari comandi

Comando	Funzione
Seleziona	Visualizza tutti i profili di lavoro. Potete scegliere un profilo di lavoro.
Salva	Salva le impostazioni modificate di un profilo di lavoro.
Termina impostazione profilo di lavoro	Termina l'impostazione del profilo di lavoro
Termina	Chiude l'applicazione OSPC

Comandi del menu Profilo di lavoro

La tabella seguente mostra i comandi e le funzioni del menu Profilo di lavoro.

Comandi del menu Modifica

La seguente tabella mostra i comandi e le funzioni del menu Modifica

1° livello	2° livello	Funzione
Funzione tasti	Destinatari	Indica i destinatari.
	Funzione	Indica le funzioni possibili.
	Tasti di scelta rapida	Indica l'assegnazione dei tasti di scelta rapida.
	Tastierino	Indica l'assegnazione dei tasti del tastierino.
Indicazione di occupato	OS	Mostra la configurazione dell'indicazione di occupato solita
	Di rete	Mostra la configurazione dell'indicazione di occupato di rete
	Lista numeri telefonici	Lista con tutti i numeri telefonici e i nomi visualizzati in NBA.
Opzione del centralino	-	Mostra l'opzione del centralino
Fuso orario	-	Mostra i fusi orari configurati.
Proprietà utente	-	Mostra le proprietà dell'utente.

Comandi del menu Guida

La tabella seguente mostra i comandi e le funzioni del menu Guida.

Comando	Funzione
Indice	Visualizza l'indice della Guida in linea
Informazioni	Visualizza le informazioni sull'applicazione **OSPC**.

Lavorare con un profilo di lavoro

In un profilo di lavoro si definiscono le seguenti funzioni e impostazioni:

- Indicazione di occupato e vista VIP
- Opzioni del centralino
- Fuso orario
- Destinatari
- Funzioni
- Tasti di scelta rapida
- Tastierino

Creazione di un profilo di lavoro

Il seguente elenco indica come procedere per la creazione di un profilo di lavoro. La procedura funge da aiuto nel caso in cui si crei un profilo di lavoro per la prima volta. Nel seguente elenco i fusi orari non vengono considerati. Eventuali spiegazioni dettagliate relativamente ai singoli punti possono essere desunte dalle pagine seguenti.

1. Aprire la finestra di dialogo **Modifica profilo di lavoro**.
2. Inserire un nuovo profilo di lavoro.
3. Aprire le finestre di dialogo **Funzioni e destinatari**.
4. Aprire le finestre di dialogo **Tasti di scelta rapida, Tastierino**.
5. Assegnare i destinatari e le funzioni a proprio piacimento.
6. Configurare indicazione di occupato e vista VIP
7. Impostare le opzioni del centralino desiderate.
8. Assegnare il profilo di lavoro ad uno o più utenti.
9. Salvare il profilo di lavoro e tutte le impostazioni.

Selezione del profilo di lavoro

Potete selezionare, inserire, copiare, rinominare o cancellare un profilo di lavoro. Un profilo di lavoro è caratterizzato da un nome univoco. Per il nome di un profilo di lavoro potete utilizzare un numero massimo di 18 caratteri alfanumerici. Fate attenzione alle lettere maiuscole e minuscole.

Aprite il profilo di lavoro

Per selezionare un profilo di lavoro potete:

1. Selezionate nella finestra di dialogo principale nel menu **Impostazioni** il comando **Profilo di lavoro** e successivamente **impostazioni**. Viene aperta automaticamente la finestra di dialogo **Impostazione profilo di lavoro**.

Oppure, se state già† elaborando un profilo di lavoro:

1. Selezionare **Scegli** nel menu Profilo di lavoro.
2. Se avete modificato il profilo di lavoro corrente, compare una richiesta di conferma.
3. Fate clic su **Si** per salvare le modifiche. Compare la finestra di dialogo **Impostazione profilo di lavoro**.

Selezione del profilo di lavoro

Prima di poter elaborare le impostazioni di un profilo di lavoro occorre selezionare il profilo di lavoro.
La finestra di dialogo **Impostazione profilo di lavoro** è aperta.

1. Evidenziate il profilo di lavoro prescelto.
2. Fate clic sul pulsante **Scegli**. Ora potete elaborare le impostazioni del profilo di lavoro.

Inserimento di un profilo di lavoro

Per creare un nuovo profilo di lavoro dovete prima inserire un profilo di lavoro nell’elenco.

1. Fate clic sul pulsante **Inserisci**.
2. Digitate un nome univoco per il profilo di lavoro.
3. Fate clic su **OK**. Il nuovo profilo di lavoro compare nell’elenco. Fate clic su **Scegli** per elaborare le impostazioni.

Copia di un profilo di lavoro

Potete utilizzare un profilo di lavoro esistente come base per creare un nuovo profilo di lavoro.

1. Evidenziate il profilo di lavoro prescelto.
2. Fate clic sul pulsante **Copia**.
3. Digitate un nome univoco per il profilo di lavoro.
4. Fate clic su **OK**. Vengono copiate le impostazioni del profilo di lavoro evidenziato. Il nuovo profilo di lavoro compare nell'elenco. Fate clic su **Scegli** per elaborare le impostazioni.

Ridenominazione del profilo di lavoro

Potete modificare in qualsiasi momento il nome di un profilo di lavoro.

1. Evidenziate il profilo di lavoro prescelto.
2. Fate clic sul pulsante **Rinomina**.

Cancellazione di un profilo di lavoro

Potete cancellare in qualunque momento un profilo di lavoro.

1. Evidenziate il profilo di lavoro prescelto.
2. Fate clic sul pulsante **Elimina**. Viene visualizzata una richiesta di conferma.
3. Se desiderate eliminare il profilo di lavoro evidenziato, fate clic su **Sì**.

Assegnazione di utenti

Potete assegnare agli utenti il profilo di lavoro selezionato.
Per ulteriori informazioni consultare il capitolo: *Assegnazione di utenti* *[→pag. 105]*

Conclusione dell'impostazione di un profilo di lavoro

Dopo avere effettuato le modifiche, concludete la selezione del profilo di lavoro.

1. Fate clic su (**Fine impostazione profilo**) per terminare l'impostazione di un profilo di lavoro.

Destinatori, funzioni

Destinatari e funzioni possono essere assegnati a diversi tasti:

- al tastierino di OSPC,
- ai tasti di scelta rapida di OSPC.

La procedura di assegnazione è sempre la stessa:

1. *Aprire la lista* *[→pag. 96]* delle funzioni o dei destinatati che si desidera assegnare ai tasti.
2. Aprire la finestra di dialogo *che mostra i tasti* *[→pag. 96]* che si desidera occupare.
3. *Assegnare i tasti* *[→pag. 96]*.

Visualizzare funzioni o destinatari

Per visualizzare tutte le funzioni o i destinatari possibili, occorre procedere come segue:

1. Selezionare Modifica > Assegnazione tasti > Funzioni (Destinatari).
   Viene visualizzata la finestra di dialogo richiesta.
2. Modificare all'occorrenza i *destinatari richiesti* *[→pag. 97]*.

Nota: *I destinatari* *[→pag. 96]* devono essere stati definiti prima, per poter poi comparire nelle finestre di dialogo.

Visualizzazione dei campi dei tasti

Aprire la finestra di dialogo che visualizza i campi dei tasti richiesti:

1. Per tasti in OSPC: Modifica > Assegnazione tasti > Tastierino (tasti di scelta rapida)

Viene visualizzata la finestra di dialogo selezionata.

Eventuali possibilità di richiamare funzioni o destinatari e informazioni aggiuntive sono contenute nei capitoli *Tastierino* *[→pag. 98]*, *Tasti di scelta rapida* *[→pag. 97]*.

Assegnazione funzioni o destinatari

I tasti possono essere assegnati attraverso la funzione drag & drop:

1. Spostare il cursore sulla voce desiderata nella lista delle funzioni (dei destinatari).
2. Fare clic sulla voce e tenere premuto il tasto sinistro del mouse.
3. Trascinare l'icona sul tasto desiderato del tastierino o dei tasti di scelta rapida.
4. Rilasciare il tasto sinistro del mouse.
5. Nel selezionare il tasto 1-24, si apre la finestra di dialogo **Modifica dicitura** . Inserire un nome adeguato per la funzione e confermare con **OK**.
6. La funzione o il destinatario vengono assegnati. Il tasto è ora occupato.

Nota:

- Richiedere all'amministratore del sistema del Vostro Communication Manager quali funzioni sono configurate in Communication Manager per i tasti 1-24. Configurare i tasti funzione solo se il relativo significato è perfettamente chiaro all'utente!
- Una utilissima *panoramica* *[→pag. 29]* mostra le diverse funzioni.

Modifica dei nomi dei tasti

I nomi dei tasti 1-24 possono essere modificati nuovamente in qualsiasi momento.

1. Con il tasto destro del mouse fare clic sul tasto che si vuole rinominare
2. Dal menu contestuale selezionare "Modifica dicitura".
   Viene visualizzata la finestra di dialogo **Modifica dicitura** .
3. Modificare il nome.
4. Confermare il nuovo nome con **OK**.

Definire Dataset come meta

Vengono offerti solo i Datasets per l'occupazione dei tasti o dei tasti di scelta rapida definiti come mete. Procedimento:

1. Aprite l'elenco telefonico
2. Ricercate il Dataset che desiderate definire come obiettivo.
3. Marcare la voce nell'elenco dei risultati.
4. Cliccare sul pulsante Mete.
   Questo Dataset viene ora offerto come meta (finestra di dialogo "Impostazione profilo di lavoro", menu "Impostazione > Occupazione tasti > Mete).

Impostazione delle mete

Le mete possono essere impostate nella rubrica.

1. Per impostare una meta, fate doppio clic sulla voce prescelta oppure fate clic su **ETI**.
2. Le informazioni per impostare l'elenco telefonico sono riportate nel capitolo *Utilizzo dell'elenco telefonico* *[→pag. 57]* .

Cancellazione di un'assegnazione

Potete cancellare l'assegnazione di un tasto in qualsiasi momento.

1. Posizionate il puntatore del mouse sul tasto prescelto.
2. Premete il pulsante destro del mouse.
3. Selezionate **Elimina** per eliminare l'assegnazione.

oppure

1. Posizionate il puntatore del mouse sul tasto prescelto.
2. Premete il tasto **CANC** (**DEL**) sulla tastiera del PC. L'assegnazione viene cancellata.

Importazione e esportazione di mete

È possibile importare le mete esportate da altri profili. ciò è richiesto, ad esempio, nel caso in cui dopo l'importazione di un profilo si desiderano assumere anche le mete di questo profilo.

Esporta

1. Aprire il punto menu Impostazione > Elenco telefonico > Esporta mete.
2. Cercare il file da voler esportare.
3. Cliccare su "Salva".
   Le mete sono ora salvate e possono essere importate in un altro profilo.

Importa

1. Aprire il punto menu Impostazione > Elenco telefonico > Importa mete.
2. Cercare il file da voler importare.
3. Cliccare su "Apri".
   Le mete vengono importate.

Modifica dei tasti di scelta rapida

Ai tasti di scelta rapida possono essere assegnati dei destinatari o delle funzioni. Alcuni tasti di scelta rapida vengono definiti dal sistema.

Visualizzazione dei tasti di scelta rapida

I tasti di scelta rapida possono essere aperti in due modi.

1. Selezionare **Tasti di scelta rapida** dal menu **Assegnazione tasti**, a sua volta dal menu **Modifica**. Vengono visualizzati i tasti di scelta rapida.
2. Ai tasti di scelta rapida liberi possono essere assegnati funzioni o destinatari qualsiasi.

o

1. Fare clic sul pulsante . Viene visualizzata la finestra di dialogo **Tasti di scelta rapida**.

I tasti di scelta rapida sono riassunti in una barra nel margine in basso della finestra OSPC. L'immagine mostra due tasti di scelta rapida a titolo esemplificativo.

Definizione dei tasti di scelta rapida

Già nella loro configurazione di base, i tasti di scelta rapida presentano importanti funzioni. Tuttavia, se le si desidera modificare, è possibile trascinare altre funzioni alla posizione desiderata tramite drag & drop.

1. I tasti di scelta rapida sono stati aperti.
2. Aprire **Destinatari** o **Funzioni** tramite **Modifica**, **Assegnazione tasti** e successivamente la funzione desiderata.
3. Fare clic con il mouse su una funzione e tenere premuto il tasto del mouse.
4. Spostarsi con il mouse su un tasto di scelta rapida e lasciare successivamente il tasto del mouse.

Esempio

Breve esempio di assegnazione di un tasto di scelta rapida:

1. Aprire la finestra **Funzioni**.
2. Trascinare la funzione "Cuffie e microfono" sul tasto di scelta rapida **F11** e lasciare il tasto del mouse.
3. Ora la funzione "Cuffie e microfono" è rapidamente eseguibile attraverso il tasto di scelta rapida **F11**.

Configurazione del tastierino

Al tastierino possono essere assegnate funzioni o destinatari. Tali funzioni o destinatari possono poi essere utilizzati nella gestione del centralino.

Il layout, ovvero il numero di tasti disponibili, può essere configurato. Alcuni tasti possono essere lasciati liberi per avere una strutturazione più comprensibile e ordinata.

Apertura dell'unità tastiera

Per aprire l'unità tastiera esistono due possibilità.

1. Selezionate **Unità tastiera** del comando **Assegnazione tasti** nel menu **Impostazione**. Appare la tastiera.
2. Prima di poter procedere con l'assegnazione dei pulsanti, potete configurare il layout della tastiera.

oppure

1. Fate clic sul pulsante . Appare la tastiera.

Impostazione del layout

È necessario configurare il layout dell'unità tastiera. La finestra di dialogo Unità tastiera è aperta.

1. Fate clic con il pulsante destro del mouse sulla scheda **Unità tastiera**. Compare il pulsante **Configura**.
2. Selezionate **Configura**. Appare la finestra di dialogo **Configura unità tastiera**.
3. Specificate le righe, le colonne e lo spazio tra i tasti.
4. Fate clic su **OK** per salvare le vostre impostazioni. Compare la tastiera con le rispettive funzioni.

Quando impostate il layout, osservate le spiegazioni e limitazioni seguenti:

Numero di righe
Stabilisce il numero di righe. Potete impostare un numero massimo di 20 righe.

Numero di colonne
Stabilisce il numero di colonne. Potete impostare un numero massimo di 20 colonne.

Numero massimo di tasti
Il numero massimo di tasti viene calcolato moltiplicando le righe con le colonne. Questo numero non può superare 120.

Spazio tra i tasti
Tra i singoli pulsanti potete lasciare uno spazio. Lo spazio tra i tasti deve corrispondere a un valore compreso tra 0 (nessuno spazio) e 9 (massimo spazio).

Configurazione indicazione di occupato

Dall'indicazione di occupato è possibile identificare quali utenti del proprio impianto telefonico sono occupati o liberi.

L'indicazione di occupato dell'applicazione OSPC è configurabile e può visualizzare su una pagina un numero massimo di 1000 utenti.
In OSPC, le singole pagine dell'indicazione di occupato vengono visualizzate come schede di registro.

Aprire la configurazione dell'indicazione di occupato

Per aprire la configurazione di occupato esistono due possibilità.

1. Selezionate **Indicazione occupato** nel menu **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo Configurazione indicazione di occupato.
2. E' possibile configurare l'indicazione di occupato.

oppure

1. Fate clic sul pulsante . Compare la finestra di dialogo **Configurazione indicazione di occupato**.

Numeri telefonici

Per ogni pagina dell'indicazione di occupato richiesta occorre indicare il primo numero dell'area utente.
L'area di una pagina si calcola dal dato numero telefonico/pagina.
Ad es. se si inserisce il numero telefonico 1100 e il dato numero telefonico/pagina è 100, nell'indicazione di occupato verranno visualizzati gli utenti con numero telefonico compreso fra 1100 e 1199.

Matrice

Per la rappresentazione dell'indicazione di occupato potete adottare le seguenti impostazioni.

Numero telefonico/pagina

Definisce il numero di numeri telefonici su una pagina dell'indicazione di occupato.

Su una pagina può essere visualizzato un numero massimo di 1000 numeri. Questo dato consente di evincere anche il numero di pagine per l'applicazione OSPC.
La formula per ottenere il numero di pagine visualizzate nell'indicazione di occupato è la seguente:
Numero di pagine: 1000 diviso per il valore **Numero telefonico/pagina**.

Colonne/righe

Definisce il numero di colonne su una pagina dell'indicazione di occupato.
Può essere indicato un numero massimo di 100 colonne.
Il dato "Numeri telefonici/Pagina" deve essere divisibile per il "Numero di colonne" senza resto.

Opzioni

Per l'indicazione di occupato possono essere impostate le seguenti opzioni.

Visualizza nome
È possibile selezionare se visualizzare nome o numero telefonico nell'indicazione di occupato. Il nome viene visualizzato solo se la voce con il numero telefonico è presente nella rubrica telefonica integrata. Se viene visualizzato il nome, sul tasto compare il nome visualizzato per quella voce fino alla prima virgola.

Configurazione indicazione di occupato

La finestra di dialogo per la configurazione dell'indicazione di occupato è aperta.

1. Selezionare anzitutto le opzioni desiderate.
2. Definire le dimensioni massime della matrice. Per il dato **Numero telefonico/Pagina** utilizzare preferibilmente 100. Per le pagine, è consigliabile inserire il numero 10.
3. Inserire per ogni pagina il primo numero telefonico.
4. Utilizzare il tasto **Tabulatore (TAB)** della tastiera del PC per passare alla voce successiva. L'area viene automaticamente calcolata.
5. Fare clic su **OK** per salvare i dati.

Indicazione di occupato su tutta la rete

Mediante l'indicazione di occupato potete verificare immediatamente quali utenti del vostro impianto telefonico o di un altro impianto telefonico nella rete (Interconnessione) sono liberi e quali sono occupati.

Dovete configurare l'indicazione di occupato su tutta la rete in base alle vostre esigenze.

Apertura

Per aprire l'indicazione di occupato di rete, procedere come descritto in seguito:

1. Selezionare Di rete da **Indicazione di occupato** dal menu **Modifica**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Configurazione indicazione di occupato di rete**.
2. È ora possibile modificare le proprietà relative.

Caratteristiche

Matrice
Definite una matrice per l'indicazione di occupato su tutta la rete. Questa matrice è suddivisa come una tabella in righe e colonne. Il numero massimo dei numeri nella matrice viene calcolato moltiplicando le righe per le colonne. Questo numero non può superare 500.

- *Righe*
  Specifica il numero di righe rappresentate (in orizzontale). Potete indicare un numero massimo di 99 righe.
- *Colonne*
  Specifica il numero di colonne rappresentate (in verticale). Potete indicare un numero massimo di 99 colonne.

Pagine
Potete configurare un numero massimo di 20 pagine. Una pagina viene visualizzata nell'applicazione sotto forma di registro. Potete impostare la successione delle pagine.

- *Pulsante di attivazione "Nuovo"*
  Genera una nuova pagina.
- *Pulsante di attivazione "Proprietà"*
  Per richiamare le proprietà di una pagina, attivate il pulsante di attivazione "Proprietà". In questa finestra di dialogo è possibile impostare inoltre il nome della pagina, il numero telefonico iniziale (ad es. 75056000) e il numero di intitolazione (ad es. 7505).
- *Pulsanti di attivazione "sù" / "giù"*
  Consentono di definire la sequenza delle pagine.
- *Pulsante di attivazione "Elimina"*
  Cancella la pagina selezionata.

Pulsante di attivazione "Opzioni"
Alla voce Opzioni è possibile selezionare alcune tra le seguenti opzioni di visualizzazione:

- *Visualizza nomi*
  Sui tasti NBA invece dei numeri telefonici vengono visualizzati i nomi degli utenti.
- *Visualizza deviazione*
  Sui tasti degli utenti che hanno attivato una deviazione di chiamata, viene visualizzato anche un simbolo che indica la deviazione.
- *Classificazione*
  Si può selezionare se la classificazione sulla matrice dei numeri debba essere effettuata in base ai numeri telefonici, ai nomi (se è attivata l'opzione "Visualizza nomi") oppure se non debba essere effettuata affatto.
- *Estensione dinamica delle pagine*

Se i numeri telefonici risultano più numerosi dei campi disponibili, il numero delle pagine aumenta automaticamente.

Pulsante di attivazione "Ripristina"
Questo pulsante cancella tutti i numeri della matrice, imposta la matrice su (0:0) e cancella tutte le definizioni della pagina.

Pulsante di attivazione "Elenco numeri"
Apre una finestra di dialogo con un elenco di tutti i numeri telefonici configurati in NBA, con i nomi corrispondenti.

Pulsante di attivazione "Carica"
Carica tutti i numeri programmati di OSPC nel profilo di lavoro elaborato attualmente.

Pulsante di attivazione "Ordina"
Si i numeri sono visualizzati come nomi (impostazione alla voce "Opzioni"), è data la possibilità di classificare tali nomi in ordine alfabetico. La classificazione viene eseguita se si preme il pulsante "Ordina".
Se si seleziona la casella di controllo "per pagina", i numeri già configurati in NBA vengono distribuiti sulla pagina attuale. Se la casella di controllo non è selezionata, la classificazione avviene separatamente per ogni pagina impostata.

Pulsanti di attivazione "Riempi" e "Riempi tutto"
Selezionare nella matrice dei numeri telefonici la riga in cui si desidera avviare la funzione "Riempi". Con il comando "Riempi" vengono riempite tutte le celle seguenti della pagina attuale con i valori consecutivi (+1).
Con il comando "Riempi tutto", il processo di riempimento prosegue per tutte le pagine seguenti.
In entrambi i casi, le celle già occupate vengono sovrascritte.

Configurazione

La finestra di dialogo **Configurazione di occupato (tutta la rete)** è aperta.

1. Impostate le dimensioni della matrice.
2. Fate clic su **Nuovo**. Compare una nuova pagina.
3. Potete modificare il nome della pagina.
4. Se inserite altre pagine potete impostare la loro successione con **in alto** e **in basso**. Potete cancellare una pagina evidenziata facendo clic su **Elimina**.
5. Fate clic su un campo nella matrice. Inserite il numero telefonico nel campo libero.
6. Ripetete il passo precedente finché non abbiate inserito tutti i numeri telefonici.
7. Fate clic su **OK** per salvare le immissioni.

Configurazione VIP

Visualizza VIP è una sezione dell'indicazione di occupato.

Potete impostare a piacere le dimensioni di Visualizza VIP e configurare i pulsanti.

Apri

La finestra di dialogo **Configurazione indicazione di occupato** è aperta.

1. Fate clic sul pulsante **Visualizza VIP**. Compare la finestra di dialogo **Configurazione Visualizza VIP**.
2. Potete impostare la matrice e configurare i pulsanti.

Parametri della matrice

Dovete specificare una matrice per Visualizza VIP. Questa matrice è suddivisa come una tabella in righe e colonne. Il numero massimo della matrice viene calcolato moltiplicando le righe per le colonne. Questo numero non può superare 500.

Righe
Specifica il numero di righe rappresentate (in orizzontale). Potete indicare un numero massimo di 99 righe.

Colonne
Specifica il numero di colonne rappresentate (in verticale). Potete indicare un numero massimo di 50 colonne.

Configurazione dei pulsanti

Per i pulsanti è necessario disporre dei numeri telefonici dei rispettivi utenti.

I numeri telefonici devono essere presenti nell'indicazione di occupato.
Se avete evidenziato i nomi per l'indicazione di occupato, durante le attività del centralino in Visualizza VIP compaiono anche i nomi. Ricordate che dovete configurare tutti campi con un numero telefonico. Non devono esserci pulsanti vuoti.

1. Fate doppio clic su un campo nella matrice visualizzata.
2. Inserite il numero telefonico.
3. Premete il tasto **INVIO**. Nella matrice compare il numero telefonico.
4. Inserite un numero telefonico in ogni campo.
5. Fate clic su **OK** per salvare le vostre impostazioni.

Impostazione fuso orario

Potete definire tutti i fusi orari che desiderate. Nell'applicazione OSPC, ogni fuso orario definito può essere rappresentato in una finestra. Per il fuso orario potete specificare una differenza oraria.

Apri

Per aprire i fusi orari esistono due possibilità.

1. Selezionate **Fusi orari** nel menu **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo **Impostazione fusi orari**.
2. Potete **inserire**, **modificare** o **cancellare** i fusi orari.

oppure

1. Fate clic sul pulsante . Compare la finestra di dialogo **Impostazione fusi orari**.

Dati

Per la definizione di un fuso orario, possono essere impostati i seguenti dati:

Nome della località
Il nome della località indica dove è valido il fuso orario visualizzato. Nella finestra dei fusi orari il nome della località viene visualizzata nella barra dei titoli. È possibile usare un numero massimo di 20 caratteri alfanumerici.

Spostamento orario
Lo spostamento orario si calcola sulla base del segno, del valore indicato e dell'orario attuale dell proprio impianto di telefonia. Nella finestra dei fusi orari questo orario viene visualizzato in formato digitale. Lo spostamento orario può essere indicato fra -23 e +23 ore.

Inserimento e modifica

La finestra di dialogo Fusi orari è aperta.

1. Fate clic sul pulsante **Inserisci o Modifica**. Compare la finestra di dialogo Impostazione fusi orari.
2. Inserite la località e la differenza oraria.
3. Fate clic su **OK** per memorizzare le vostre impostazioni. Il fuso orario compare ora nell'elenco.

Elimina

La finestra di dialogo Impostazione fusi orari è aperta.

1. Evidenziate il fuso orario da cancellare.
2. Fate clic su **Elimina**. Il fuso orario viene eliminato.

Comunità di utenti

Le seguenti proprietà possono essere impostate per le proprietà degli utenti.

- **Visualizza automaticamente**
  È possibile impostare se le proprietà utente vengono visualizzate o meno durante la chiamata. Se questa opzione non viene selezionata, chi utilizza il programma deve aprire le proprietà utente manualmente.
- **Referenzialità**
  È possibile selezionare se utilizzare per l'identificazione della chiamata l'opzione "OAD" o "RAD se possibile".
  - **OAD**
    OAD sta per Originating Address. OAD contrassegna il numero telefonico dell'utente chiamante.
  - **RAD**
    RAD sta per Redirecting Address. RAD contrassegna il numero telefonico dell'utente che effettua la deviazione. Questi dati vengono presi in considerazione ai fini dell'identificazione.
- **Riferimento alla pagina**
  È possibile selezionare se fra le proprietà utente vengano mostrate le proprietà della pagina di richiesta o le proprietà della pagina attiva.
- **Contatti Outlook**
  Come rimando ai contatti, è possibile indicare la directory standard dei contatti di Outlook o una cartella corrispondente. Le singole cartelle verranno inserite in base all'ordine scelto e separate da [ENTER].
  Ad es.:
  Cartella pubblica [Enter]
  Tutte le cartelle pubbliche [Enter]
  Tutte le MGL

Apertura delle Caratteristiche partecipanti

Per aprire la funzione Caratteristiche partecipanti esistono due possibilità.

1. Selezionate **Caratteristiche partecipanti** nel menu **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo **Caratteristiche partecipanti**.

oppure

1. Fate clic sul pulsante . Compare la finestra di dialogo **Caratteristiche partecipanti**.

Funzione Calendario

Se si dispone di autorizzazione per la funzione e nel computer del client OSPC sono installati Outlook o Lotus, siete collegati al calendario di Microsoft Outlook o al calendario di Lotus Notes.

Nella finestra Caratteristiche utente il simbolo del calendario è visualizzato lateralmente al dataset. Sul lato sinistro dell'icona del calendario potete leggere "Calendario", appunto. Stato di disponibilità. Lo stato di disponibilità può assumere valori diversi secondo se è presente il collegamento a Microsoft Outlook o al sistema Lotus: L'indicazione di stato di disponibilità si riferisce ogni volta ad un intervallo di "adesso + 5 minuti".

Stato di disponibilità Microsoft Outlook	Stato di disponibilità Lotus Notes
libero	libero
con riserva	libero
prenotato	prenotato
assente	prenotato

Modifica delle opzioni del centralino

Quale opzione VT (**V**ermittlungstechische **O**ption, ovvero opzione tecnica del centralino) è possibile stabilire un prefisso (AKZ).

Apertura di Opzioni VT

Per aprire le opzioni VT esistono due possibilità.

1. Selezionate **Opzioni VT** nel menu **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo **Opzioni VT**.
2. Fate clic su una scheda di registrazione per impostare i dati. Usando i tasti freccia, spostate le schede di registrazione.

oppure

1. Fate clic sul pulsante . Compare la finestra di dialogo **Opzioni VT**.

Traffico in uscita

I prefissi possono essere impostati nella scheda di registro Traffico in uscita.

Assegnazione di utenti

Quando elaborate il vostro profilo di lavoro, potete stabilire quali utenti potranno utilizzare questo profilo.

Visualizzazione degli utenti

La finestra di dialogo **Impostazione profilo di lavoro** è aperta.

1. Evidenziate un utente.
2. Fate clic sul pulsante **Utente**. Compare la finestra di dialogo Assegnazione profili di lavoro.
3. Vengono visualizzati gli utenti disponibili. Potete assegnare utenti al profilo di lavoro.

Assegnazione o estrazione di utenti

La finestra di dialogo Assegnazione profili di lavoro è aperta.

1. Evidenziate un utente.
2. Fate clic sul pulsante >> per assegnare un utente o sul pulsante << per estrarre un utente.
3. L’utente viene visualizzato nel rispettivo campo.
4. Fate clic su **OK** per salvare l’assegnazione.

Conclusione dell’impostazione di un profilo di lavoro

Nella banca dati vengono salvate le impostazioni dei profili di lavoro.
Potete salvare i profili di lavoro in base alle vostre esigenze o al termine dell’impostazione.
Ricordate che le modifiche del profilo di lavoro diventano operative solo dopo che vi siete scollegati e ricollegati.

Memorizzazione di un profilo di lavoro

Potete salvare il profilo di lavoro senza chiudere la finestra di dialogo. Questa possibilità si rivela utile quando si devono eseguire più impostazioni. Salvate periodicamente le vostre modifiche.

1. Selezionare **Salva** nel menu **Profilo di lavoro**.
2. Il profilo di lavoro viene salvato. Potete proseguire con l’impostazione del **Profilo di lavoro**.

Termina impostazione profilo di lavoro

Quando avete terminato l’elaborazione di un profilo di lavoro, vi verrà richiesto dal sistema se desiderate salvare le modifiche. Esistono due possibilità per concludere il profilo di lavoro.

1. Selezionate **Fine elaborazione del profilo** nel menu **Profilo di lavoro**. Vi viene chiesto di confermare.
2. Fate clic su **Sì** per salvare le modifiche.
3. Il profilo di lavoro viene salvato. Potete ricollegarvi allo smistamento delle chiamate.

oppure

1. Fate clic sul pulsante .

Assistenza e diagnosi

La banca dati OSPC può essere salvata e ricaricata. È altresì possibile importare ed esportare utenti e profili.

Banca dati

Quando avete creato tutti gli utenti e tutti i profili di lavoro potete salvare questi dati nella banca dati. In questo modo, potete consultare in qualunque momento la banca dati e recuperare questi dati. Questa funzione è utile, ad esempio, per reinstallare il sistema operativo, oppure per ripristinare in maniera rapida e semplice il vostro posto operatore con i consueti profili di lavoro e utenti. Un file denominato ospcdb.db contiene l'intera banca dati di OSPC. Grazie a questi strumenti potete salvare la banca dati durante le operazioni e riprodurle dopo aver sospeso le operazioni. I relativi strumenti vengono installati durante l'installazione.

Salvataggio della banca dati

Il salvataggio della banca dati può essere effettuato durante il funzionamento. Occorre procedere come segue:

1. Fare clic su **Start**.
2. Fare clic su **Programmi**.
3. Fare clic su **Avaya**.
4. Fare clic su **Salva OSPC**.
5. Quando non si ha una cartella di backup, viene visualizzata la seguente richiesta: Directory does not exist. Create it. Chiudere la richiesta con **Y** (Si). Ciò consente di effettuare il backup della cartella e copiare la banca dati ospcdb.db nella cartella stessa.
6. Il file ospcdb.db può essere salvato su un supporto dati (ad es. supporto nastro).

Ripristino della banca dati

Una banca dati non può essere ripristinata durante il funzionamento. Procedere come segue:

1. Terminare la banca dati.
2. Fare clic su **Start**.
3. Fare clic su **Programmi**.
4. Fare clic su **Avaya**.
5. Fare clic su **Ripristina OSPC**. Il file viene copiato.
6. Premenere un tasto qualunque.

Importazione ed esportazione di profili

Potete esportare e importare utenti e profili di lavoro. In questo modo, potete impostare utenti e profili di lavoro, ad esempio su un laptop e utilizzare gli utenti e i profili di lavoro con l'applicazione OSPC su un altro personal computer.

Requisiti

Per poter esportare e importare utenti e profili di lavoro dovete essere disattivati dallo smistamento delle chiamate.

Formati

Per l'esportazione e l'importazione di utenti e profili di lavoro l'applicazione OSPC utilizza il formato XML. XML significa Extensible Markup Language. XML è un termine di metalinguaggio per la definizione di tipi di documento.

Esportazione dei profili di lavoro

Volete esportare dei profili di lavoro. procedete nel modo seguente:

1. Selezionate **Esporta** da **Profili di lavoro** del menu **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo **Esporta profili di lavoro**. Un elenco visualizza i profili di lavoro esistenti.
2. Evidenziate i profili di lavoro che desiderate esportare oppure fate clic su **Esporta tutti**.
3. Fate clic su **Avvia esportazione**. Compare la finestra di dialogo **Salva con nome**.
4. Inserite un nome.
5. Scegliete una cartella.
6. Fate clic su **Salva** per esportare i profili di lavoro. Compare il messaggio Esportazione profili terminata.
7. Fate clic su **OK**.

Esportazione utente

Volete esportare degli utenti. Procedete nel modo seguente:

1. Selezionate **Esporta** da **Utente** nel menu **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo Esporta utenti. Un elenco visualizza gli utenti esistenti.
2. Evidenziate gli utenti che desiderate esportare oppure fate clic su **Esporta tutti**.
3. Fate clic su **Avvia esportazione**. Compare la finestra di dialogo **Salva con nome**.
4. Inserite un nome.
5. Scegliete una cartella.
6. Fate clic su **Salva** per esportare gli utenti. Compare il messaggio Esportazione utenti terminata.
7. Fate clic su **OK**.

Importazione di profili di lavoro

Volete importare dei profili di lavoro. Procedete nel modo seguente:

1. Selezionate **Importa** da **Profili di lavoro** nel menu **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo **Importa profili da file XML**.
2. Fate doppio clic sul file prescelto. Un elenco visualizza i profili di lavoro che possono essere importati.
3. Evidenziate un profilo di lavoro.
4. Fate clic su >>. Se esiste già un profilo di lavoro con lo stesso nome dovete modificare il nome del profilo di lavoro.
5. Ripetete i punti 3 e 4 per tutti i profili di lavoro da importare.
6. Fate clic su **Importa** per importare i profili di lavoro selezionati. I profili di lavoro vengono importati. Compare il messaggio L'importazione dei profili è stata eseguita correttamente.
7. Fate clic su **OK**. Potete utilizzare i profili di lavoro nell'applicazione OSPC.

Importazione utente

Volete importare degli utenti. Procedete nel modo seguente:

1. Selezionate **Importa** da **Utente** nel menu **Impostazione**. Compare la finestra di dialogo **Importa utenti da file XML**.

2. Fate doppio clic sul file prescelto. Un elenco visualizza gli utenti che possono essere importati.
3. Evidenziate un utente.
4. Fate clic su >>. Se esiste già un utente con lo stesso nome dovete modificare il nome dell'utente.
5. Ripetete i punti 3 e 4 per tutti gli utenti da importare.
6. Fate clic su **Importa** per importare gli utenti selezionati. Gli utenti vengono importati. Compare il messaggio L'importazione degli utenti è stata eseguita correttamente.
7. Fate clic su **OK**. Potete utilizzare gli utenti nell'applicazione OSPC.

OSPCInfo

In caso di problemi con l'applicazione OSPC, richiamando `Start > Programmi > Avaya > Assistenza OSPC` è possibile registrare tutti gli stati del proprio computer e trasmettere poi queste informazioni al servizio assistenza al fine di verificare le proprie impostazioni e applicazioni.

Se non viene modificato il nome del percorso in fase di installazione, il programma, insieme all'applicazione `OSPCInfo.bat`, viene installato nel percorso `Programmi\Avaya\Avaya OSPC\` .

Il programma crea un file, `OSPCInflog.txt`, nella directory principale, che contiene le informazioni corrispondenti. Questo file può essere spedito al tecnico dell'assistenza.

Allegato

Ecco alcune utili scorciatoie per l'applicazione OSPC:

Azione			**Scorciatoia**
Cambio del contenitore			CRTL - TAB
Larghezza ottimale delle colonne in C++ ITB (per non vedenti)			CRTL - [Num]+
Finestra in primo piano (tedesco):			
	Lista chiamate		CRTL - Shift - A
	Preavviso		CRTL - Shift - V
	Ripetizione selelezione avanzata		CRTL - Shift - W
	Vista Vip		CRTL - Shift - P
	BA (se NBA non è installato)		CRTL - Shift - B
		BA - OSx	CRTL - Shift - O
		NBA	CRTL - Shift - N
	Statistiche		CRTL - Shift - S
	Rubrica telefonica (TB)		CRTL - Shift - T
	Lista ITB		CRTL - Shift - I
	Proprietà utente		CRTL - Shift - E
	Tastierino		CRTL - Shift - K
Finestra in primo piano (indipendente dalla lingua):			
Finestra del centralino			CRTL - Shift - X o
			CRTL - Shift - immagine verso l'alto
Rubrica telefonica			CRTL - Shift - immagine verso il basso
Finestra addebiti			CRTL - Shift - 9
Rubrica telefonica:			
	Passaggio fra riga di ricerca, lista risultati e record di dati		CRTL - Freccia in basso/in alto
	Passaggio al record di dati in uno step		CRTL - Shift - Freccia in basso
	Passaggio alla riga di ricerca in uno step		CRTL - Shift - Freccia in alto

Azione	Scorciatoia
Copia di un valore dalla lista risultati nella riga di ricerca & ricerca	CRTL - Shift - C
Cancellazione dell'intero campo di ricerca attuale	Shift - Canc
Cancellazione di tutti i campi di ricerca (maschera di ricerca complessiva)	CRTL - Shift - Canc
Esecuzione di una funzione (selezionare, inviare e-mail, ecc.)	Enter
Commutazione in uno step	Shift - Enter
Contesto - Menu da ITB (Braille)	
Cerca	Menu - Tasto, poi S
Seleziona	Menu - Tasto, poi W
Seleziona & Collega	Menu - Tasto, poi V
Inserisci	Menu - Tasto, dann E
Modifica	Menu - Tasto, poi Cambia
Cancella	Menu - Tasto, dann L
Copia dei criteri di ricerca dalla finestra del centralino della rubrica	CRTL - Alt - T

A

B

C

D

E

F

G

I

L

M

N

O

P

R

S

T

U

V